

# **SEURAKUNTA PALVELUNTUOTTAJANA**

Matti Hyöky

Kirkkososiologian pro gradu -tutkielma

Huhtikuu 2015



## HELSINGIN YLIOPISTO □ HELSINGFORS UNIVERSITET

Tiedekunta/Osasto □ Fakultet/Sektion Teologinen tiedekunta/käytännöllinen teologia		Laitos □ Institution Käytännöllinen teologia	
Tekijä□□□Författare Matti Kalervo Hyöky			
Työn nimi□□ Arbetets titel Seurakunta palvelun tuottajana. Evankelisluterilaisen kirkon perheneuvontakeskuksien perheneuvojille suunnattu haastattelututkimus.			
Oppiaine □ Läroämne Kirkkososiologia			
Työn laji□□ Arbetets art Pro gradu -tutkielma	Aika□□ Datum 29.4.2015	Sivumäärä□□ Sidoantal 66+ kirjallisuusluettelo ja liitteet	
<p>Tiivistelmä□□ Referat</p> <p>Suomessa on meneillään kuntauudistukset joiden ohella on tavoitteena uudistaa kuntien sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottaminen. Tutkimukseni aineistonkeruu on tehty aikana, jolloin vallalla oli yleinen käsitys siitä, että Suomi jakautuu viiteen sote-piiriin. Tämän jälkeen tilanne on muuttunut ja edelleen jäänyt ilman päätöstä meneillään olevan hallituskauden aikana. Tällä seikalla ei ole merkitystä tutkimustuloksiini.</p> <p>Kirkon rakennemuutokset, vähenevät verotulot ja huoli yhteiskunnallisen aseman säilymisestä ovat saaneet kirkon ryhtymään selvitystoimiin tilateen päivittämiseksi.</p> <p>Kirkkohallitus on teettänyt tutkimuksen, minkälaisia mahdollisuuksia seurakunnilla olisi lisätä kuntayhteistyötä ja toimia sote-palveluiden tuottajina. Tutkielmani keskittyy tarkastelemaan, miten kirkon perheneuvontakeskuksien palveluksessa olevat perheneuvojat kokevat perheneuvonnan nykytilanteen ja minkälaisia tulevaisuuden näkymiä heillä on. Tulevaisuuden näkymiä peilataan perheneuvontakeskuksien toimintaan yhteistyössä kuntasektorin kanssa ostopalvelusopimusten pohjalta ja tilanteeseen, jossa rahoitus on vain seurakunnan verotulojen varassa. Tutkimukseni tarkastelee, miten perheneuvojat suhtautuvat toimintansa mahdolliseen kaupallistumiseen ja mitä mahdollisuuksia rahoituksen hankkimiseksi on olemassa.</p> <p>Tein aineiston hankinnan haastattelemalla kymmentä perheneuvojaa kuudessa perheneuvontakeskuksessa Etelä-Suomessa. Käytin tutkielmassani kvalitatiivista tutkimusmetodia, jossa suoritin haastattelut puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Aineiston analyysin suoritin sisällönanalyysillä.</p> <p>Perheneuvojista kahdeksalla oli teologin pohjakoulutus ja pappisvihkimys ja kahdella psykologin koulutus. Haastateltavista miehiä oli kolme. Keski-ikä oli 54 vuotta.</p> <p>Tutkielmani osoittaa, miten suurta roolia arvot esittävät perheneuvojen suhtautumisessa mahdollisiin tulevaisuuden muutoksiin, ja miten arvomaailman on muututtava, jotta perheneuvontakeskukset voisivat seurata muuttuvaa ympäristöä. Tutkielmani kertoo miten erilaisissa tilanteissa perheneuvontakeskukset ovat suhteessa ostopalvelusopimuksiin. Analyysissäni tarkastelin tuloksia ryhmittämällä tutkimustulokset SWOT-analyysin tapaan vahvuuksiin, heikkouksiin, mahdollisuuksiin ja uhkiin. Perheneuvojen näkemykset ja kokemukset koostuvat näin ollen vahvuuksista ja heikkouksista. Tulevaisuuden näkymät esiintyvät joko mahdollisuuksina tai uhkina.</p> <p>Vahvuuksia ovat muun muassa perheneuvojen korkea ammattitaito ja korkea asiakastyytyväisyys. Heikkouksia ovat arvopohjapainotteinen päätöksenteko ja kustannustietoisuuden puute. Mahdollisuuksia ovat vahvuuksien lisäksi valtakunnallisesti kattava organisaatio. Perheneuvojat näkevät uhkina muun muassa liiallisen maallistumisen, perinteisen identiteetin murenemisen liiketaloudellisten voimien vaikutuksesta ja edelleen perinteisen korkean asiakkaiden tietosuojaan heikkenemisen. Uhkaksi koetaan myös toiminnan voimakas supistuminen tai kokonaan lakkauttaminen. Viimeksi mainittujen uhkien taustalla ovat kirkon rakennemuutokset ja vähenevä kirkon jäsenyys, joka vaikuttaa verotuloihin.</p>			
Avainsanat – Nyckelord Teologia, kirkkososiologia, kirkon perheneuvontakeskuksien ostopalvelusopimukset, sote-uudistus ja perheneuvontakeskus			
Säilytyspaikka – Förvaringställe Helsingin yliopiston kirjasto, Keskustakampuksen kirjasto, Teologia			
Muita tietoja			

# SISÄLLYS

## **1. JOHDANTO**

- 1.1 Rakennemuutokset
- 1.2 Perheneuvonta
- 1.3 Asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemus

## **2 TUTKIMUKSEN TAUSTAT JA AIKAISEMPI TUTKIMUS**

- 2.1 Perheneuvonta ja kirkon päätehtävä
- 2.2 Kirkon perheneuvonnan skenaariot
- 2.3 Aikaisempi tutkimus
- 2.4 Kirkko yhteiskunnan rakennemuutosten keskellä

## **3 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

- 3.1 Tutkimustehtävä
- 3.2 Tutkimusaineiston haku haastattelulla
- 3.3 Aineiston analyysi
- 3.4 Tutkimuksen luotettavuus

## **4 NÄKEMYKSET JA KOKEMUKSET YHTEISTYÖSTÄ**

- 4.1 Vahvuudet
- 4.2 Heikkoudet

## **5 TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT**

- 5.1 Mahdollisuudet
- 5.2 Uhat

## **6 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA**

## **LÄHDE- JA KIRJALLISUULUETTELO**

## **LIITTEET**

## 1. JOHDANTO

### 1.1 Rakennemuutokset

Suomessa on meneillään laajamittaisia rakenneuudistuksia, jotka koskevat kuntien ja seurakuntien rakenteita. Kuntauudistuksilla pyritään leikkaamaan kustannuksia ja tuottamaan palvelut aikaisempaa tehokkaammin. Jäsenmäärän supistumisesta aiheutuva verotulojen väheneminen on johtanut kirkon piirissä vastaavanlaisiin säästötoimenpiteisiin päällekkäisten toimintojen purkamiseksi.

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitus (2011–2014) perusti ohjausryhmän, jonka tehtäväksi määrättiin kuntauudistuksen ohjelman valmisteleminen. Tehtävään kuuluivat kunnallishallinnon rakennelaki, kuntalain kokonaisuudistus ja vastaaminen uudistuksen edellyttämästä poliittisten linjausten valmisteluista. Ohjausryhmän työaikatauluksi asetettiin 14.9.2011 - 31.3.2015. Kuntauudistuksen tavoitteena oli saada aikaiseksi vahvoista peruskunnista koostuvia kuntarakenteita, jotka pystyvät huolehtimaan kuntalaistensa peruspalvelusta myös haja-asutusseuduilla. Hallitusohjelmaan kuului koko maan kattavan kunta- ja palvelurakenteen selvittäminen.<sup>1</sup>

Osana kuntauudistusta on sosiaali- ja terveystalouden muutos, jonka kehittämistä jatkettiin Alexander Stubbin hallituksessa. Koko maahan pyrittiin saamaan yhdenvertaiset asiakaslähtöiset ja laadukkaat sote-palvelut kustannustehokkaasti.<sup>2</sup>

Kansalaisen oikeus sosiaali- ja terveystalouteen lähtee Suomen perustuslaista. Laki edellyttää kunnat niiden kokoon katsomatta tarjoamaan asukkailleen riittävät sosiaali- ja terveystaloudet. Kunnan velvollisuus on järjestää hoito sairauden laatuun katsomatta, mikä tarkoittaa sitä, että pienimmille kunnille esimerkiksi syöpäpotilaiden hoidon turvaaminen on mahdoton tehtävä. Tämä on johtanut käytäntöön, jossa kunnat erottavat erikoissairaanhoidon järjestämisen ja tuottamisen toisistaan. Näin on syntynyt palvelun järjestäjiä (kunta) ja palveluntuottajia.<sup>3</sup>

Pienten kuntien vaikeutena on myös palveluiden rahoittaminen. Tämä näkyy siinä, että kuntien on jätettävä hoitoketjun vastuu tuottajille, eli

---

<sup>1</sup> Valtiovarainministeriö 2015, <http://vm.fi/kuntauudistus>

<sup>2</sup> Sote-uudistus 2015, [http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat\\_ja\\_hankkeet/palvelurakennemuutos](http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakennemuutos)

<sup>3</sup> Hiilamo 2015, 36.

sairaanhoidopiireille. Monet kunnat ovatkin joutuneet ulkoistamaan sote-palveluitaan. Sote-asiantuntijoiden mukaan toimivien palveluiden järjestäminen edellyttäisi vähintään 200 000 asukkaan väestön. Kuntauudistuksen lähtökohtana oli perustaa vahvoja kuntia, jotka selviytyvät sote-velvoitteistaan.<sup>4</sup>

Sote-uudistus ei ole vielä saanut lopullista muotoaan. Alkuperäisessä järjestämislakiesityksessä maa piti jakaa viiteen sote-piiriin, joilla oli palveluiden järjestämisvelvollisuus. Sote-piiriin kuuluvien kuntayhtymien tehtävinä oli palveluiden tuottaminen niiden käyttäjille.

Sote-uudistuksen toteutuminen kaatui poliittisen yhteisymmärryksen puutteeseen. Eräänä huolena nähtiin palvelujen kilpailuttaminen, joka vastustajien mielestä voisi tuoda monikansallisia yrityksiä, jotka veisivät palveluiden tuottamisen suomalaisilta yrityksiltä.<sup>5</sup>

Järjestämislakiesityksen mukaan sote-alueiden piti aloittaa toimintansa vuoden 2016 alussa ja palveluiden tuottamisvastuussa olevat kuntaryhmät vuoden 2017 alussa.<sup>6</sup> Sote-uudistuslaki ei saanut perustuslakivaliokunnan hyväksyntää, jonka perusteella pääministeri Alexander Stubb teki johtopäätöksen, ettei esitystä sote-uudistuksesta saada päätökseen meneillään olevan hallituskauden aikana.<sup>7</sup> Tämän tutkielman haastattelut on tehty aikana, jolloin Suomen uskottiin jakautuvan viiteen sote-piiriin. Haastateltavien sote-esitystä koskevat kannanotot pohjautuvat viiden piirin järjestelmään. Tästä syystä käytän myöhemmissä määrää esittävissä määritelmissä viiden sote-piirin oletusta.

Kirkon organisaation kehittämistyöt tehdään pidemmällä aikavälillä. Seurakuntien rakenteen muutoksesta odotetaan päätöstä vuoden 2015 toukokuun piispainkokouksessa. Muutosesityksessä esitetään, että kaikki seurakunnat kuuluvat jatkossa johonkin seurakuntayhtymään. Seurakuntayhtymä olisi palveluorganisaatio, joka toimii seurakuntien yhteisenä hallintoelimenä. Työsuhteet solmittaisiin seurakuntayhtymän ja työntekijän välillä, mikä parantaisi

---

<sup>4</sup> Hiilamo 2015, 38–40.

<sup>5</sup> Hiilamo 2015, 66.

<sup>6</sup> Sote-uudistus 2015, [http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat\\_ja\\_hankkeet/palvelurakenneuudistus](http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakenneuudistus)

<sup>7</sup> Helsingin Sanomat 2015, <http://www.hs.fi/politiikka/a1425535820701>

työntekijöiden liikuteltavuutta ruuhka-aikoina seurakuntayhtymän sisällä.

Muutokset on kaavailtu tehtäväksi vuoteen 2019 mennessä.<sup>8</sup>

Kirkko on ryhtynyt omiin selvityksiin, miten seurakuntien pitäisi reagoida kuntauudistuksiin. Yle.fi artikkeli ”Kirkko harkitsee vahvempaa roolia hyvinvointipalvelujen tuottajana”<sup>10</sup>, käsittelee kirkon mahdollisuutta valmistautua väheneviin verotuloihin ja ehkäistä asemansa laskua. Artikkelin mukaan yli viidennes suomalaisista seurakunnista myy ostopalvelusopimuksella lasten aamu- ja iltapäiväkerhotoimintaa sekä perheneuvonnan palveluita kunnille. Kyseinen artikkeli antoi minulle idean pro-gradutyöni tutkimustehtäväksi. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun tutkimuksen mukaan seurakuntien hyvinvointia edistävien palvelujen tuotto voisi olla nykyistä laajempi. Kirkolla on olemassa edellytykset näiden palveluiden kehittämiseen ja siten oman asemansa vahvistamiseen ihmisen huolenpitäjänä myös varsinaisen evankelioimistyön ulkopuolella.<sup>9</sup>

Artikkelissa haastateltu TT Valdemar Kallunki Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta pitää diakonian ja kasvatustyön palveluiden järjestämistä seurakuntien tehtäväkuvaan sopivana. Hän painottaa nykyistä järjestäytyneemmän ja tietoisesti organisoidun palvelujen tuoton lisäävän myös kirkon tuloja. Kirkon yhteiskunnallinen rooli saisi myös vahvistusta, toteaa Kallunki. Kirkkohallituksen tilaaman selvityksen taustalla on kasvava huoli evankelisluterilaisen kirkon yhteiskunnallisen aseman säilymisestä. Kirkon tulee reagoida uskonnollisessa kentässä tapahtuvaan muutokseen välttääkseen marginalisoitumisen. Kirkko päättää selvityksen pohjalta, ryhtyykö se suunnitelmalliseen hyvinvointipalvelujen tuottoon.<sup>10</sup>

## 1.2 Perheneuvonta

”Älkää ottako avioeroa!” Tällä otsikolla pastori Matti Joensuu julkaisi ilmoituksensa Aamulehdessä juuri sodan päättymisen jälkeen 19.11.1944. Joensuu rohkaisi aviokriisissä olevia pareja eron sijasta hakeutumaan kirkon maksuttomaan palveluun ongelmien ratkaisemiseksi. Kirkon perheneuvonta sai tästä alkunsa ja toimi kirkon työnä ja on sitä edelleenkin myös tänä päivänä.

<sup>8</sup> Seurakuntien rakennemuutokset 2015,  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=rakennemuutos>

<sup>9</sup> Kallunki 2014, 11.

<sup>10</sup> Kallunki 2014,  
[http://yle.fi/uutiset/kirkko\\_harkitsee\\_vahvempaa\\_roolia\\_hyvinvointipalveluiden\\_tuottajana/7552725](http://yle.fi/uutiset/kirkko_harkitsee_vahvempaa_roolia_hyvinvointipalveluiden_tuottajana/7552725)Kirkko harkitsee vahvempaa roolia hyvinvointipalveluiden tuottajana

Kyseessä on perinteen mukaisesti lähimmäisenrakkauteen pohjautuvaa, ihmisen ihmiselle tekemää työtä. Teologisesti perheneuvonnan katsotaan olevan Jumalan hyvyden välittämistä. Perheneuvonnan teologiassa korostetaan luomisen teologiaa, inkarnaatiota ja sovitusoppia. Teologiaan kuuluu seksuaalisuuden ja ruumiillisuuden arvostus, joka näkyy luomisessa ja inkarnaatiossa.

Perheneuvonnan tehtävä on taistella ihmisen tukena niin ihmisen kokemaa ahdistusta kuin maailmassa ilmenevää pahuutta vastaan. Perheneuvonnan strategian mukaan sielunhoito ei ole vain moraalinen julistusta, eikä ihmisen elämän kontrolloimista, vaan ”tehdä syntinen iloiseksi”.<sup>11</sup>

Perheneuvonnan strategiassa todetaan, että perheneuvojan työ on tehtävä, jossa myös evankeliumin katsotaan toteutuvan. Sitä pidetään perheneuvonnan piirissä evankeliumin julistuksena, vaikka Jumala ei eikä Hänen sanansa tulisi keskusteluissa esille.<sup>12</sup> Perheneuvojan ja asiakkaan vuorovaikutuksessa perheneuvoja ottaa vastaan asiakkaansa kärsimyksiä ja palauttaa ne takaisin siedettävämmässä muodossa. Perheneuvonta on diakoniatoimintaa ja luo arvokkaita siteitä kirkon ja yhteiskunnan välille. Jumalan uskotaan olevan läsnä myös maallisen hallinnon päätöksenteossa. Kunnan ja seurakunnan yhteistyön katsotaan olevan tämän näkemyksen todistajana.<sup>13</sup>

Sieluhoidon aikakauskirjan artikkelissaan TT Matti Hyrck määrittelee perheneuvojan työn hyvin voimakkain ilmaisin. Perheneuvojan työtä verrataan Kristuksen tekemään työhön, hänen on työssään kyettävä ottamaan kantaakseen osa asiakkaan kokemasta kärsimyksestä. Perheneuvojan työ on Hyrckin mukaan sekä inhimillistä että jumalallista.<sup>14</sup>

Meidän kirkko -perheneuvonnan strategia tuo esille perheneuvonnan kunnioittamia arvoja. Perheneuvonta toimii käytännössä kuitenkin niin, että kaikki uskontoon viittaava on asiakaslähtöistä, perheneuvonnan taholta ei tehdä mitään siihen liittyvää aloitetta.<sup>15</sup> Uskonnonollisuuden tarjoamista ei pidä kuitenkaan torjua asiakkaan sitä halutessa. Hyrck näkee sen mahdollisuutena, eikä hänen mukaansa Jumalan ottamista perheneuvontatyöhön osalliseksi tarvitse pelätä, vaan työntekijän tulee hyödyntää niin maallisia kuin hengellisiä voimavaroja.<sup>16</sup>

<sup>11</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 11.

<sup>12</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 15.

<sup>13</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 12.

<sup>14</sup> Hyrck 2004, 70.

<sup>15</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 12.

<sup>16</sup> Hyrck 2004, 70.



Perheneuvonta ei perusolemukseltaan ole muuttunut, sen tavoite on säilynyt perustamisestaan asti samana; perheen säilyttäminen. Perheeseen ja parisuhteeseen sitoutuminen on kokenut muutoksia postmodernissa yhteiskunnassa. Perhettä kunnioittavat traditiot ovat heikentyneet ja moniarvoisuus on lisääntynyt. Suhteisiin asennoidutaan kevyesti, mikä näkyy muun muassa uskottomuutena. Avioerojen vuosittainen määrä on vakiintunut ja on edelleen suhteellisen korkea.<sup>17</sup>

Tyypillisinä perheneuvojalle hakeutumisen syinä olivat vuonna 2011 perheen sisäiset vuorovaikutusongelmat (30 %) ja eroon liittyvät kysymykset (22 %). 12 prosenttia asiakkaista ilmoitti tulosityyksen elämänvaihekriisin. Loput kirjatuista syistä olivat psykososiaaliset kriisit (11 %), uskottomuus (9 %), ongelmat sukulaisten ja muiden läheisten välisissä suhteissa (6 %), perheessä esiintynyt fyysinen ja/tai henkinen väkivalta (4 %), molempien tai jommankumman seksuaaliongelmien (2 %) ja uskonnollisuuteen liittyvät kysymykset.<sup>18</sup>

Perheneuvonnan piirissä oli asiakkaita vuonna 2011 noin 16500, mikä muutettuna työmäärää kertovaksi määritteeksi tarkoittaa 84000:ää 45 minuutin hoitajaksoa. Kyseisestä määrästä 43 % koski parisuhdeneuvotteluja. Perheneuvojia oli kirkon palveluksessa 171 henkilöä vuonna 2011.<sup>19</sup>

Suomen Väestöliiton rekisterin mukaan avioeroja tehdään vuosittain 13000–15000 kappaletta. Avioliittoa solmitaan vuosittain 25000–30000 kappaletta. Tilastot osoittavat, että jos avioerokehityksessä ei tapahdu muutosta, lähes puolet avioliitoista päättyy eroon myös tulevaisuudessa.<sup>20</sup>

Palvelujen tarvitsijoita on tällä hetkellä enemmän kuin kirkko kohtuullisessa ajassa kykenee tarjoamaan ja minkä kirkon resurssit mahdollistavat. Toisessa pääluvussa tarkastelen, minkälaisia skenaarioita kirkolla on vuoteen 2006 asti voimassa olevassa perheneuvonnan strategiassaan. Sitä ennen teen katsauksen asiakaspalveluun ja niihin tekijöihin mistä asiakkaan tyytyväisyys rakentuu. Näiden seikkojen avaaminen on merkityksellistä, koska

<sup>17</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 46.

<sup>18</sup> Niemelä 2012, 176–178.

<sup>19</sup> Niemelä 2012, 176.

<sup>20</sup> [http://www.vaestoliitto.fi/tieto\\_ja\\_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/til\\_astoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/parisuhteet\\_ja\\_seksuaalisuus/avioerot/](http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/til_astoja-ja-linkkeja/tilastotietoa/parisuhteet_ja_seksuaalisuus/avioerot/)

tutkielmassani tarkastellaan kirkkoa myös palveluntuottajana. Tätä käsittelen tarkemmin tutkimustehtävässäni.

### 1.3 Asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemus

KTT Pirjo Vuokon mukaan organisaation menestys lähtee asiakaslähtöisyydestä perustuen siihen, miten hyvin organisaatio hallitsee määritelmässään keskeisten asiakkaidensa tarpeet ja toiveet sekä miten hyvin se kykenee kehittämään palveluita, jotka parhaiten vastaavat niitä. Ajattelun on oltava asiakaslähtöistä, ei organisaatiolähtöistä, missä toiminta perustuu enemmän sisäisiin kuin ulkoisiin tekijöihin. Asiakaslähtöinen ajattelu nimensä mukaisesti on kiinnostunut asiakkaan määrittelemistä tarpeista. Se ei tarkoita kuitenkaan sitä, että asiakas määritteli ainoastaan yrityksen strategiat. Asiakkaalla ei ole aina reaalista mahdollisuutta tiedostaa omia tarpeitaan. Se ei tarkoita myöskään sitä, että yritys pienin aikavälein muuttaa toimintastrategiaansa.<sup>21</sup>

Schurterin, BPM-Groupin (*Business Project Management*) pääanalyytikon, mielestä kahdenkymmenenensimmäisen vuosisadan menestyvien liikeyritysten taustalla ovat oikein määritetyt ja painotetut arvot. Näistä arvoista yksi nousee muiden yläpuolelle, asiakkaiden odotusten hallinta (*customer expectation management*). Tarjottuja palveluja on tarkasteltava asiakkaan perspektiivistä. Ainut varmuus menestyvälle toiminnalle on tyytyväinen asiakas. Yrityksen liiketoiminnan strategiset tavoitteet on suunniteltava asiakaslähtöisesti.<sup>22</sup>

Yrityksen on seurattava markkinoilla tapahtuvia muutoksia ja aika ajoin tarkistettava omat käsityksensä asiakkaiden odotuksista tarjoamiensa palveluiden suhteen. Parhaimmillaan asiakashallinta on silloin, kun asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä on avoin vuorovaikutussuhde. Siinä asiakas tietää, mitä hän voi odottaa asiakassuhteelta, ja palveluntarjoajan työntekijät tietävät, mihin heidän työnantajansa ovat sitoutuneet kyseisen palvelun tarjonnassa.<sup>23</sup>

Yrityksen menestymisen kannalta on välttämätöntä mitata asiakaspalvelun laatua organisaation kaikilla tasoilla; toiminnan laatua mitataan asiakkaan odotuksilla, toiminnan johtamista vuorovaikutuksen kautta ja ylintä johtoa vuorovaikutuksen syntymisen kautta.<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Vuokko 1996, 48–49.

<sup>22</sup> Schurter 2006, 65.

<sup>23</sup> Schurter 2006, 67–68.

<sup>24</sup> Schurter 2006, 68–69.

Samankaltaisiin päätelmiin kuin Schurter on tultu myös Suomessa. Yrityksen menestys lähtee asiakkaasta. Talentum Osakeyhtiön konsulttien Janne Löytänän ja Katleena Kortesuon julkaisu Asiakaskokemus määrittelee asiakkaan toimivan palvelussa passiivisena vastaanottajana ja palvelun hyödyntäjänä. Asiakas itse luo oman kokemuksensa, jonka tuottajana yritys on aktiivisesti mukana. Kokemuksen onnistumisen edellytyksenä ei aina tarvitse olla palvelua, vaan asiakas omalla osallistumisellaan on myös luomassa omaa kokemustaan.<sup>25</sup> Asiakas luo omaa kokemustaan myös kirkon perheneuvonnassa tarjottavissa palveluissa. Terapian muoto vaihtelee seurakuntien välillä, mutta kaikille on yhteistä, että ratkaisut lähtevät asiakkaasta itsestään.<sup>26</sup>

Asiakas/myyjä-suhteessa on noin kymmenen vuoden sisällä tapahtunut muutosta. Aiemmin yritykset myivät, nyt tavallisempaa on, että asiakkaat ostavat. Asiakkaat määräävät ostotapahtuman ajankohdan ja usein myös paikan, kuten esimerkiksi internet. Myyjä ei ole enää asiakasta ostopäätöksessä valistava taho, vaan asiakas on jo ennen ostotapahtumaa tutustunut tuotteeseen internetissä hakemalla tietoa ja kokemuksia myös eri keskustelupalstoilta.<sup>27</sup>

Kokemukset voivat olla myös negatiivisia. Sosiaalinen media, some, välittää tehokkaasti varsinkin negatiiviset kokemukset. Vanha markkinointitotuus sanoo: hyvästä kokemuksesta kerrotaan yhdelle, mutta huonosta kymmenelle. Nykyisin on realistisempaa korottaa luku toiseen potenssiin.<sup>28</sup>

Tämä pätee myös kirkkoon tai kirkkoon liitettäviin asioihin kohdistetuille negatiivisille kokemuksille, esimerkkinä kuulijoita ärsyttäneet poliitikon lausunnot sukupuolineutraalista avioliitosta tai viimeaikojen keskustelut kirkon osallistumisesta seksimessuille.

”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.” Tämä on Löytänän ja Kortesuon määritelmä asiakaskokemuksesta. Hyvään kokemukseen tarvitaan elämyksiä voimakkaine tunnelatauksineen, jotka käytännössä ilmenevät ilon, onnen oivalluksen tai ilahtumisen muodossa. Voimakkaan elämyksen perustana on yllätyksen momentti. Mitä odottamattomampi positiivinen yllätys on, sitä

---

<sup>25</sup> Löytänä, Kortesus 2011, 19.

<sup>26</sup> Meidän kirkko 2010,

<http://evl.fi/EVLfi.nsf/Documents/15CD892ACE98B806C225749C0027A261?OpenDocument&lang=FI>

<sup>27</sup> Löytänä, Kortesus 2011, 28–29.

<sup>28</sup> Löytänä, Kortesus 2011, 31.

voimakkaamman elämyksen asiakas kokee. Ihminen hakeutuu luonnostaan niiden kokemusten pariin, jotka ovat tuottaneet aiemmin mielihyvää; esimerkkinä tästä on hänen maistamansa herkullinen ruokalaji. Mikäli kokemus on aiemmin ollut positiivinen, sitä halutaan saada uudelleen. Sama pätee kaikkiin aiemmin koettuihin asioihin riippumatta siitä, onko kysymys aineellisesta vai aineettomasta vaikuttajasta. Säilyttääkseen asiakassuhteensa on yrityksen huolehdittava mielihyvän tuottamisesta asiakkaalleen.<sup>29</sup>

Asiakas odottaa yksilöllistä kohtelua. Hän haluaa vastaanottaa palvelua henkilönä, ei osana ihmisjoukkoa tai asiakasryhmää.<sup>30</sup> Suomen evankelisluterilaisessa kirkossa tämä yksilöllisyyden toteutuminen näkyy erityistilanteissa – silloin, kun yksilö jonkun ongelman kohdatessaan hakeutuu saamaan henkilökohtaista kohtelua, jos se on mahdollista.

Negatiivisten kokemusten välittyminen on koettava myös mahdollisuutena, koska niiden kautta yrityksillä on tilaisuus toimintansa kehittämiseen. Vaiennut tyytymätön asiakas on tappioksi toiminnalle, sillä virheistä ei ole silloin mahdollista oppia.<sup>31</sup>

Löytänä ja Kortesus käyttävät erityyppisistä asiakkaan ja palveluntarjoajan kohtaamisista nimitystä kosketuspiste. Seurakunnassa näitä kosketuspisteitä ovat esimerkiksi kastetilaisuus, hautaan siunaaminen ja vihkiminen avioliittoon. Nämä kosketuspisteet ovat tilanteita, joissa kokemuksia luodaan, mutta aivan erityisen kokemuksen palveluntarjoaja luo, kun kosketuspiste ilmaantuu yllättäen – esimerkiksi papin soittaessa avioparille vuosi vihkimisen jälkeen kysyen ”mitä teille kuuluu”.<sup>32</sup>

Suomen evankelisluterilainen kirkko on omaksunut palvelukäsitteen, joka on nähtävissä kirkon kotisivuilla ohjelmassa nimeltä Meidän kirkko. Siinä kehoitetaan eri osastoja aika-ajoin selvittämään palveluprosessien toimivuus niin henkilökunnan kuin seurakuntalaisten kokemana. Tarvittaessa mitataan sopiviksi katsotuin menetelmin palvelun asiakastyytyväisyyttä.<sup>33</sup>

Suomen evankelisluterilaisella kirkolla on voimassa olevat strategiat kirkon kaikille toimialoille. Perheneuvonnan strategia on voimassa vuoteen 2016. Siinä luvataan laadukasta, oikein ajoitettua ja määrällisesti riittävää apua. Kirkko kertoo

<sup>29</sup> Löytänä, Kortesus 2011, 49.

<sup>30</sup> Löytänä, Kortesus 2011, 67.

<sup>31</sup> Löytänä, Kortesus 2011, 68.

<sup>32</sup> Löytänä, Kortesus 2011, 74–76.

<sup>33</sup> <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content2E72F1>

kouluttavansa itse ammattitaitoisen henkilökuntansa ja sanoo sitä olevan riittävästi kysynnän tyydyttämiseksi. Sisältöselvityksessä kerrotaan asiantuntijoiden käyttävän terapeuttisia sieluhoidollisia menetelmiä. Kirkko sanoo myös tukevansa perheneuvontatyön laajenemista. Kirkon visiona on vuonna 2016 antaa oikea-aikaista apua yhä useammille perheongelmista kärsiville perheille.<sup>34</sup>

## 2. TUTKIELMAN TAUSTAT JA AIKAISEMPI TUTKIMUS

### 2.1 Perheneuvonta ja kirkon päätehtävä

Tässä pääluvussa tarkastelen, miten perheneuvonta asemoituu kirkon muuhun toimintaan, minkälaisia vaihtoehtoisia skenaarioita kirkon sisällä tulevaisuudesta ja minkälaista perheneuvontaan liittyvää aiempaa tutkimusta on tehty, sekä viimeisenä teen katsauksen kirkossa tapahtuneisiin ja meneillään oleviin rakennemuutoksiin.

Yhteiskunta käsitteenä voidaan jakaa eri instituutioihin, alasysteemeihin, kuten lakiin, politiikkaan, talouteen, tieteeseen, taiteeseen, perheeseen, uskontoon ja niin edelleen. Ne toimivat autonomisina, itsenäisinä instituutioina samassa sosiaalisessa ympäristössä. Jokaisella alasysteemillä on oma vaikutuksensa yhteiskuntaan, jolloin voidaan puhua alasysteemin funktiosta yhteiskunnassa. Alasysteemeillä voi olla keskinäistä vaikutusta, jolloin kyse on niiden performanssista. Nämä käsitteet mahdollistavat tarkastella, minkälainen uskonnollinen merkitys uskonnolla on yhteiskuntaan.<sup>35</sup>

Kirkkolain mukaan kirkon perustehtävä on: ”Tunnustuksensa mukaisesti kirkko julistaa Jumalan sanaa ja jakaa sakramentteja sekä toimii muutenkin kristillisen sanoman levittämiseksi ja lähimmäisenrakkauden toteuttamiseksi.”<sup>36</sup>

Kirkon perustehtävä, evankeliumin julistaminen, on pääsääntöisesti uskonnollista kommunikaatiota. Tarkoituksena on omistautua pelastuksen etsimiseen ja Jumalan palvontaan. Tätä voidaan nimittää uskonnon funktioksi. Uskonnon performanssiksi voidaan nimittää uskonnon soveltamista jonkun muun alasysteemin yhteiskunnassa syntyneitten ongelmien ratkaisemiseksi. Tällaisena esimerkkinä voidaan pitää perheneuvontaa. Perhe on maallinen instituutio, jolle kirkko voi toiminnallaan antaa merkityksen.<sup>37</sup>

<sup>34</sup> <http://sakasti.evli.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content3CB3FB>

<sup>35</sup> Kääriäinen 2003, 115–116.

<sup>36</sup> Kirkkolaki 26.11.1993/1054, 2 §.

<sup>37</sup> Kääriäinen 2003, 114–115.

Perheneuvonnan tekemässä työssä harvoin käytetään uskonnollisia menetelmiä, eivätkä myöskään ongelmat yleensä johdu uskonnollisista kysymyksistä, vaan perheneuvontatilanteissa liikutaan hyvin maallisten asioiden parissa. Tämä nimenomaan kuvaa uskonnon performanssin luonnetta, eli toimintaan ei liity uskonnollinen aspekti.<sup>38</sup>

Perheneuvonnan oma käsitys asiasta on, että se tekee lähimmäisen hyväksi diakonista sielunhoitotyötä, jolla on selkeä yhtäläisyys Kristuksen tekemään pelastustyöhön.<sup>39</sup>

Vuokko esittää ekonomistin näkökulman, jossa hän edellyttää kirkkoa määrittelemään ydintuotteensa. Ydintuote on se, jota asiakas odottaa palveluntuottajalta saavansa ja mitä hän itse haluaa.<sup>40</sup> Vuokko on määritellyt kirkolle kolme tuotetasoa. Ydintuotteeseen kuuluvat perusluottamus, pelastussanoma, traditiot, sosiaaliset tarpeet ja uskonnolliset kokemukset. Konkreettiset tuotteet muodostuvat henkilökohtaisista keskusteluista, päiväkerhoista, perheneuvonnasta ja niin edelleen. Viimeisenä on laajennettu tuote, johon kuuluvat miljö, kahvitarjoilu, toteutustapa, suorituspaikka ja niin edelleen. Vuokon mukaan liian monitahoinen toiminta saattaa hämärtää ydintoiminnan merkityksen, ja siksi olisi tärkeää määritellä, miksi kirkko on olemassa ja mihin sitä tarvitaan.<sup>41</sup>

## 2.2 Kirkon perheneuvonnan skenaariot

Kirkolla on jo ennen Kallungille antamaansa tehtävää ollut erilaisia skenaarioita tulevaisuuden varalle. Kallungin tutkimus on osittain näiden skenaarioiden konkreettista tarkastelua, kuten kirkon mahdollisuudet toimia suunnitelmallisesti sote-palveluiden tuottajana ostopalvelusopimuksin, jolloin kunnat vapautuisivat oman mahdollisesti taloudellisesti raskaan järjestelmän ylläpidosta.<sup>42</sup>

Kirkko on tehnyt vuonna 2010 teoksen ”Meidän kirkko”, perheneuvonnan strategia vuoteen 2016, jossa esitellään neljä erilaista skenaariota, joiden avulla tarkastellaan perheneuvonnan kehitysvaihtoehtoja mahdollisessa kirkon ja yhteiskunnan muutosprosessissa.<sup>43</sup> Kirkko on pyrkinyt tällä ennakkoon

<sup>38</sup> Kääriäinen 2003, 115–116.

<sup>39</sup> Hyrc 2004, 70, Kolehmainen & Kähkönen 2010, 11–12.

<sup>40</sup> Vuokko 1996, 156.

<sup>41</sup> Vuokko 1996, 163–165.

<sup>42</sup> Kallunki 2014, 11.

<sup>43</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 51.

varautumaan tulevaisuuden tuomiin muutoksiin, joissa toiminnan kaupallinen ulottuvaisuus on otettu myös huomioon.

Yhdessä skenaarioista muutosta tarkastellaan perspektiivistä, jossa kirkolla on vahvempi imago, ja perheneuvonta toimii suuremmilla resursseilla. Oletusarvona on tässä tapauksessa, että jäsenmäärä ei nykyisestään enää laskisi ja perhettä arvostettaisiin instituutiona. Edellytyksenä on myös, että perheneuvontaa arvostettaisiin niin kirkon sisällä kuin koko yhteiskunnassa. Perheneuvonta toimisi kirkon julkisuuskuvan kohottajana. Perheneuvonnan tulisi olla verkostoitunut seurakuntien ja muiden oman alansa toimijoiden kesken, ja näiden välillä vallitsisi yhteistyö. Perhepalveluiden kysyntä säilyisi nykyisellä tasolla tai vähenisi.<sup>44</sup>

Tässä skenaariossa edellytetään resurssien lisäämistä ja perheneuvonnan laatutason kohottamista. Työ olisi luonteeltaan ensisijaisesti konsultoivaa, mikä toimisi ennaltaehkäisevänä perhetyönä. Perheneuvojat osallistuisivat myös seurakuntiensa jumalanpalveluksen toteuttamiseen. Työ olisi merkittävältä osaltaan kasvatustyötä, jossa median välityksellä korostettaisiin perheen, vanhemmuuden, parisuhteen sekä henkisen hyvinvoinnin merkitystä.<sup>45</sup>

Seuraavassa skenaariossa seurakuntien taloudellisten resurssien oletetaan heikkenevän verotulojen pienenemisen vuoksi. Paikallisseurakunnat priorisoisivat tehtävänsä perheneuvonnan kustannuksella. Perheneuvontaa ei katsottaisi kirkon ensisijaiseksi tehtäväksi eikä toimintaa enää rahoitettaisi, vaan siltä odotettaisiin tuloja kulujensa kattamiseksi. Yhteiskunta kuitenkin edelleen arvostaisi perheneuvontaa, mikä merkitsisi toimialan kokonaiskysynnän säilymistä. Yhteiskunnan perhettä arvostava asenne saattaisi johtaa sovittelukäytännön asettamisen avioerotilanteissa pakolliseksi. Tämä voisi vaikuttaa yksityisen sektorin palveluntarjonnan lisääntymiseen ja seurakuntien tarjoamien palveluiden kysynnän vähenemiseen.<sup>46</sup>

Tässä skenaariossa pidetään mahdollisena, että verotulojen vähentyessä kirkon kiinnostus perheneuvontaan lisääntyy tulonlähteenä, jolloin se aloittaa palveluiden myynnin kunnille. Pakollinen erosovittelu toisi kunnille seurakuntien perheneuvonnasta ratkaisun lisääntyvään kysyntään, kun niiden omat resurssit eivät ole riittäviä siihen vastaamaan. Skenaariossa yritysmaailma

<sup>44</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 51–52.

<sup>45</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 52.

<sup>46</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 52–53.

nähdään yhtenä potentiaalisena kumppanina, jolle voitaisiin tarjota erimuotoisia konsulttipalveluita.<sup>47</sup>

Perheneuvonta esittelee myös skenaarion, jossa lähdetään siitä, että vaikka verotulot laskevat tulevaisuudessa, perheneuvonta olisi kuitenkin kirkon sisällä arvostettu toimintamuoto ja palveluiden kysyntä jatkaisi kasvuaan.

Tässäkin skenaariossa perheneuvonnalle asetettaisiin tulospaineita.

Samanaikaisesti yhteiskunnan tarjoamissa tukipalveluissa tapahtuisi muutoksia, jotka edelleen lisäisivät seurakuntien perheneuvonnan kysyntää. Skenaarion toteutumisessa edellytetään, että perheneuvonta on tiiviissä yhteistyössä paikallisseurakuntien kanssa, ja sitä pidetään tärkeänä kirkon julkisuuskuvan ylläpitäjänä/kohottajana. Taloudellisen tilanteen kiristyessä henkilökuntaa vähennetään ja rahoitusta koetetaan hankkia erilaisten yhteistyösopimusten kautta.<sup>48</sup>

Viimeisessä skenaariossa oletetaan, että kirkon verotulot laskevat oleellisesti tai se menettää verotusoikeutensa. Toiminnan rahoittaminen toteutuisi lähinnä jäsenmaksuilla. Kirkko olisi organisaatiomuodoltaan yhdistys ja joutuisi taloudellisten syiden pakottamana keskittymään lähinnä jumalanpalvelusten järjestämiseen. Perheneuvontaa ei luettaisi kirkon perustehtäväksi ja sen toiminta lakkautettaisiin. Luokkaerot yhteiskunnassa kasvaisivat vastuun hyvinvoinnista siirtyessä perheille; kaikilla ei olisi mahdollisuutta kääntyä yksityisten palveluntarjoajien puoleen. Tämän arveltaisiin johtavan yleiseen yhteiskunnan pahoinvointiin.<sup>49</sup>

Skenaariossa pidetään edellä mainittua toteutumista mahdollisena, jos kuviteltu ”seurakuntayhdistys” päättää konservatiivien voimin perheneuvonnan olevan terapiaa, joka ei siten kuulu kirkon päätehtäviin. Samanaikaisesti valtio ja kunnat vähentäisivät säästötoimenpiteissään perheille kohdistamaansa tukea.<sup>50</sup>

Kirkko on julkaissut vuonna 2012 teoksen Kohtaamisen kirkko, joka korvaa Meidän kirkko -strategian vuonna 2016 ja on voimassa vuoteen 2020. Teos ei visioi yhtä yksityiskohtaisesti kuin edeltäjänsä Meidän kirkko, vaan siinä korostuu tulevaisuuden ennustamattomuus ja jätetään mahdollisuus muutoksille.

---

<sup>47</sup> Kolehmainen & Kähkönen, 2010, 53.

<sup>48</sup> Kolehmainen & Kähkönen, 2010, 53.

<sup>49</sup> Kolehmainen & Kähkönen, 2010, 55.

<sup>50</sup> Kolehmainen & Kähkönen, 2010, 55.



Teoksen kerrotaan toimivan toiminnallisen suunnan antajana, ja varsinaiset strategiat määrittämään seurakunnaissa. Kirkkohallitus edellyttää seurakuntien aloittavan työskentelyn tämän asiakirjan pohjalta, jotta se voisi toimia toiminnan suunnittelun pohjana jo vuoden 2016 alussa.<sup>51</sup>

Seurakuntien rakenteissa on valtakunnallisia eroja. Se näkyy väestön ikärakenteessa ja seurakunnan alueen muitten uskonnollisten toimijoiden välisissä mahdollisissa yhteistyömuodoissa. Eroja löytyy myös siinä, miten yhteiskunnan rakennemuutokset vaikuttavat seurakuntien toiminnan kehittymiseen.<sup>52</sup>

Teoksessa otetaan huomioon, että yhteiskunnan rakennemuutokset asettavat myös kirkkoon muutospaineita, joihin kirkon on mukauduttava. Sen on sovitettava muuttumaton sanomansa muuttuvaan ympäristöön. Strategia korostaa, että on oltava rohkea tekemään muutoksia, muuttamaan toimintatapojaan siitäkin huolimatta, että tulevaisuus voi osoittaa tehdyt päätökset virheellisiksi. Tämä tarkoittaa suunnitelmassa esitettyä neljää painopistettä, joihin tulevaisuudessa pitäisi asettaa suurta huomiota. Nämä neljä painopistettä ovat sanoma, kohtaaminen, lähimmäisenrakkaus ja jäsenyys. Kirkossa on meneillään rakenneuudistukset, joiden tavoitteena on sopeuttaa toiminta ja talous yhteiskunnan ja jäsenien aiheuttamia muutoksia vastaaviksi.<sup>53</sup>

Kohtaamisen kirkko -ohjelman yhtenä painopisteenä on jäsenyys. Asiat on esitetty enemmänkin visioina kysymysten muodossa, joihin seurakunnat tahollaan joutuvat etsimään vastauksia. Yksi niistä kiinnitti erityisesti huomiotani: ”Kenet otamme huomioon, kun toimintaa linjaamme? Kenet jätämme huomiotta?”<sup>54</sup> Tarkoitetaanko sillä mahdollisesti haastatteluissani esille tullutta ajatusta asettaa muun muassa perheneuvontapalvelut maksullisiksi niille, jotka eivät ole seurakunnan jäseniä.

## 2.3 Aikaisempi tutkimus

Kallunki on julkaissut vuonna 2014 tutkimuksen Yhteistyön kolmas polku. Siinä tarkastellaan kirkon mahdollisuuksia laajentaa kunnille tuottamia palveluita. Tämän teoksen johdosta Yle-uutisissa haastateltiin Kallunkia, mistä kerroin ensimmäisessä pääluvussa. Kallungin tutkimuksessa on huomioitu mahdollinen sote-uudistuksen voimaantulo, joka pakottaa kunnat uudelleen organisoimaan

<sup>51</sup> Kohtaamisen kirkko 2012, 5.

<sup>52</sup> Kohtaamisen kirkko 2012, 7-8.

<sup>53</sup> Kohtaamisen kirkko 2012, 18.

<sup>54</sup> Kohtaamisen kirkko 2012, 25.

sosiaali- ja terveyspalvelunsa. Tutkimus tarkastelee myös, mitä vaikutuksia palveluiden tarjoaminen ja tuottaminen kaupallisesti vaikuttaisi kirkkoon organisaationa. Kallungin tutkimus tarkastelee kirkkoa yhteiskunnan muutoksen kentässä ja toimii merkittävänä taustana omalle tutkielmalleni.<sup>55</sup>

Asiakastyytyväisyyden viitekehyksen sisältävää perheneuvonnan tutkimusta ovat tehneet Taina Lindholm pro-gradututkielmassaan vuonna 2004 ja Riikka Laamanen pro-gradututkielmassaan vuonna 2002. Näitä aiempia opinnäytetöitä löytyy 1990-luvulta, mutta en näe tarpeelliseksi tuoda niitä mukaan omaan tutkimukseeni.

Lindholm on perehtynyt tutkielmassaan Espoon perheneuvottelukeskukseen asiakkaiden näkemyksiin neuvonnan odotetusta ja koetusta laadusta. Tuloksia on tutkittu palvelun laadun teorioiden kautta keskittyen tarkastelemaan palveluympäristön, luotettavuuden, reagointialttiuden, vakuuttavuuden ja empatian kysymyksiä. Tutkimus otti vertailuun mukaan myös kirkon oman käsityksen hyvästä palvelun laadusta. Tuloksissa on merkillepantavaa, että vain palveluympäristö arvioitiin erittäin hyväksi; 96 % vastaajista piti tilaa hyvänä, muuten tulokset jakautuivat 50 prosentin molemmin puolin tyytyväisten ja tyytymättömien kesken.<sup>56</sup>

Laamasen tutkimus on tehty Riihimäen seurakunnan perheasiain neuvottelukeskukseen asiakkaiden parisuhdeongelmista ja perheneuvonnan vaikuttavuudesta parisuhteeseen. Tutkimus on aiheisällöltään hyvin laaja. Laamanen selvittelee yksilöiden henkilökohtaisia elämänkriisejä avioliittoa edeltävältä ajalta ja syitä, miksi puolisot ovat hakeutuneet perheneuvonnan piiriin, kuten alkoholismi, väkivalta, uskottomuus ja niin edelleen. Tutkimus tarkastelee yksilöongelmaa ja aviosuhdeongelmaa. Kolmantena pääkysymyksenä Laamanen tarkastelee parisuhdepalvelun vaikutusta parisuhteeseen.<sup>57</sup>

Kalle Leppälän vuonna 2008 valmistunut pro-gradututkielma on otsikoltaan ainakin eron kokeneille toivoa antava: ”Eronneet eivät joudu helvettiin, vaan suurin osa heistä on palaamassa sieltä”. Tutkimus osoittaa avioeron olevan yhden suurimmista ihmisen kohtaamista kriiseistä. Tutkimuksen mukaan avioliittoa pidetään kirkon näkökulmasta parhaimpana parisuhdemuotona.<sup>58</sup>

---

<sup>55</sup> Kallunki 2014.

<sup>56</sup> Lindholm 2004.

<sup>57</sup> Laamanen 2002.

<sup>58</sup> Leppälä 2008.

Katri Uutelan 2005 valmistuneessa pro-gradututkielmassa tarkastellaan seurakuntien ja kuntien tarjoamien perheneuvoloiden eroja. Tutkimukseen osallistujat ovat perheneuvonnan ammattilaisia. Tutkimus toi esille kolme erilaista neuvojatyyppeä: asiakkaan omaa yksilöllisyyttä korostava, perheen rakenteeseen keskittymistä korostava ja tulevaisuuden tärkeyttä korostava tyyppi. Molemmilla tahoilla käytettiin kolmea kansainvälistä terapiamenetelmää, yksilödynaamista, systeemistä ja konstruktivistista.<sup>59</sup>

Hanna Ranssi-Matikaisen vuonna 2012 valmistuneen väitöskirjan ”Yhdessä sittenkin” tutkimusmateriaali on hankittu yhdelletoista parille tehdyllä haastattelututkimuksella. Teos on ainut Suomessa tehty tutkimus, jossa tutkitaan oma-apuryhmän ja erokriisin työstämisen välisiä yhteyksiä. Tutkimus toi uutta tietoa aviokriisin johtavista syistä ja parisuhdekriisin ja oma-apuryhmän välisistä yhteyksistä. Tulokset vahvistavat oma-apuryhmän soveltuvuutta ongelmaratkaisuihin.<sup>60</sup>

Anne Birgitta Pessi ja Henrietta Grönlund ovat toimittaneet vuonna 2009 koosteen artikkeleista, jotka kukin tarkastelevat parisuhteen ongelmia erilaisesta näkökulmasta. Teos on nimeltään *Perhe, parisuhde ja kirkko*. Teoksen artikkeleissa otetaan huomioon uskonnon ja kirkon mahdollisuudet vaikuttaa yhä määrällisesti kasvavien avioliittokriisien ratkaisemisessa; mitä keinoja avun tarjoamiselle olisi löydettävissä. Teos tarkastelee kirkon ja perheiden suhdetta tilanteessa, jossa niin kirkko kuin perheiden rakenteetkin ovat muutosten keskellä.<sup>61</sup>

Jouko Kiiski käsittelee 2011 valmistuneessa tutkimuksessaan suomalaisen avioeron kokonaiskuvaa 2000-luvun alussa. Tutkimus kertoo eronneiden henkilökohtaisista kokemuksista henkisellä, fyysisellä ja taloudellisella tasolla.<sup>62</sup>

Ritva Järvinen, Aila Lankinen, Terhi Taajamo, Minna Veistilä ja Arja Virolainen ovat julkaisseet vuonna 2012 kirjan *Perheen parhaaksi*. Kirjoittajat edustavat perheterapian, sosiaalityön ja lastenkasvatuksen asiantuntemusta. Kirjassa on hyvin ajan trendiin sopiva asiakaslähtöisyyden henki. Kirja keskittyy asiakkaan tarpeisiin ja kunnioittamiseen sekä ottaa esille palvelujen kehittämismahdollisuudet. Kehittämisen aloiksi kirjoittajat nostavat rakenteellisen kehittämisen, jossa kuntien taloudellinen tilanne on heikentänyt palvelujen

---

<sup>59</sup> Uutela 2005.

<sup>60</sup> Ranssi-Matikainen 2012, 10.

<sup>61</sup> Pessi & Grönlund 2009.

<sup>62</sup> Kiiski 2011, 18–19.

saatavuutta. Seuraavaksi he tuovat esille sisällön kehittämisen, jossa lisätään perheiden omaa sitoutuneisuutta ongelmia tunnistamalla etsimään uusia ratkaisumalleja ja korostetaan perheen omaa asiantuntijuutta. Viimeisenä he mainitsevat tutkimuksen kehittämisen, jossa kirjoittajat viittaavat muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon välisen sektorirajan hälventämisen. Tutkimus on oman tutkielmani valossa hyvin ajankohtainen.<sup>63</sup>

## 2.4 Kirkko yhteiskunnan rakennemuutosten keskellä

Yhteiskunnassamme tapahtuneet muutokset ovat muuttaneet myös yksilön uskonnollista käyttäytymistä. Kirkko on huolissaan muutoksista, jotka ovat kohdanneet suomalaista uskonnollista kenttää. Nämä muutokset saattavat johtaa kirkon kilpailemaan asiakkaistaan; uskonnon periytyä ei ole itsestäänselvyys. Vielä muutama vuosikymmen sitten uskonto ja uskonnollisuus periytyivät vanhemmilta lapsille katkeamattomana ketjuna. TT Seppo Häkkisen mukaan yhteisöä sitovaa muistia ei enää ole, ”koska ketju on katkennut”. Henkilön omat negatiiviset kokemukset uskosta saattavat johtaa siihen, ettei uskonnollista kasvatusta haluta viedä eteenpäin. Suomessa uskonnollinen kasvatus on heikentynyt oleellisesti etenkin pääkaupunkiseudulla.<sup>64</sup>

Ihminen haluaa enemmän autonomisuutta, vapautumista keskitetystä johdeta järkevästä sekä yksityisyyttä, missä myös uskonto mielletään omaksi henkilökohtaiseksi, ei yhteisön, asiaksi. Tarjolla oleva kulttuurien kirjo houkuttelee myös ottamaan vaikutteita muista uskonnollisista yhteisöistä, jotka ovat joskus ristiriidassa oman uskontokunnan oppien kanssa.<sup>65</sup>

Tämänsuuntaiseen kehitykseen uskonnollisessa kentässä ovat johtaneet muutokset ihmisten asenteissa. Asennemuutosten taustalla ovat yhteiskunnan rakennemuutokset. 1990-luvun lamavuosina ihmiset turvautuivat yhteisöllisyyteen, sen jälkeen suuntautuminen kääntyi yksilöllisyyteen. Ihmisten arvot ovat kehittyneet minäkeskeisiksi.<sup>66</sup>

Kansainvälistyminen on tuonut Suomeen uusia kulttuurillisia vaikutteita, mikä on johtanut kirkon auktoriteettiaseman heikentymiseen.<sup>67</sup> Suomessa ei voida enää puhua kansankirkosta etnisessä mielessä. Useiden kantasuomalaisten

<sup>63</sup> Järvinen & Lankinen & Taajamo 2012, 12–20.

<sup>64</sup> Häkkinen 2010, 22.

<sup>65</sup> Häkkinen 2010, 24–26.

<sup>66</sup> Häkkinen 2009, 18–19.

<sup>67</sup> Häkkinen 2010, 23.

kirkosta eroaminen sekä toisaalta eri uskontokuntiin kuuluvien maahanmuuttajien suuri määrä tekevät väestön kokoonpanosta hyvin kirjavan. Kirkko ei voi enää turvautua suomalaiskansallisiin perinteisiin, joita ovat muun muassa käytössämme oleva sotilasvala Jumalan nimeen ja valtiopäivien avajaiset jumalanpalveluksella.<sup>68</sup> Yle.fi -artikkelissa esitetty kirkon huolestuneisuus yhteiskunnallisen aseman säilymisestä on edellä esitetyn valossa ymmärrettävää.<sup>69</sup>

Suomen evankelisluterilaiselle kirkolle aiemmin voimavaraksi luettu yhteiskunnallinen asema on muodostumassa kirkolle rasitteeksi. Kirkon kuva virallisena organisaationa voi johtaa yhä suurempaan jäsenmäärän katoon; byrokratia ja vahvat muodollisuudet voivat etäännyttää ihmistä kirkon yhteydestä. Postmoderni identiteetin haku on edelleen jatkuvaa, mikä saattaa vaikuttaa nopeisiin mielipidevaihteluihin, kuten esimerkiksi kirkkoon liittyminen avioliittoon vihkimisen ajaksi.<sup>70</sup>

Uskonnollisuus on tutkimusten mukaan yhä useammin muuttumassa henkiseksi eli spirituaaliseksi. On tullut tavaksi rakentaa uskonnosta itselle mieleinen paketti, jossa uskonto on henkilökohtaisten valintojen kooste, eikä se niinkään osoita sitoutumista yhteisöön.<sup>71</sup>

Sekularisoituminen on laskenut myös Suomen evankelisluterilaisen kirkon kannatusta; sekularisaation vastakohtana on uskonnon uudelleen tuleminen kansan suosioon, mikä ei sinänsä nosta kirkon kannatuslukuja. Uskonnollinen kenttä pirstoutuu, ja se lisää kilpailua kirkkokuntien kesken.<sup>72</sup> (Suomen evankelisluterilainen kirkko määrittelee sekularisaation ”tämänpuoleiseen maailmaan kohdistuvaa kiintymystä tai maallistumista.” Sanaa sekularisoituminen käytetään myös yleisnimityksenä ei-uskonnolliselle maailmankatsomukselle ja maallistumista ajaville liikkeille.<sup>73</sup>) Sana sekularisaatio pohjautuu keskiaikaiseen latinan kieliseen sanaan *saeculum*, joka tarkoitti vuosisataa. Sillä viitattiin asiaan, tai elämänalueeseen, joka oli jäänyt/jäämässä pois kirkon toimialueelta.<sup>74</sup>

---

<sup>68</sup> Vähäkangas 2009, 214.

<sup>69</sup> Kallunki 2013

[http://yle.fi/uutiset/kirkko\\_harkitsee\\_vahvempaa\\_roolia\\_hyvinvointipalveluiden\\_tuottajana/7552725](http://yle.fi/uutiset/kirkko_harkitsee_vahvempaa_roolia_hyvinvointipalveluiden_tuottajana/7552725)Kirkko harkitsee vahvempaa roolia hyvinvointipalveluiden tuottajana.

<sup>70</sup> Vähäkangas 2009, 211.

<sup>71</sup> Häkkinen 2010, 23.

<sup>72</sup> Vähäkangas 2009, 209.

<sup>73</sup> Aamenesta öylättiin, <http://www.evli2.fi/sanasto/index.php/Etusivu>

<sup>74</sup> Kääriäinen 2003, 88.

Vuokon mukaan kirkon hengellinen tehtävä on vähenemässä ja sen tilalle on tulossa yhteiskunnallisia tehtäviä. Vuokko toteaa Yle-uutisille 21.3.2013 antamassaan haastattelussa ”Onko kirkko tuotteena kunnossa?”, että onnistumalla asemoitumaan yhteiskunnallisiin tehtäviin kirkko välttää toimintansa tarpeellisuuden kyseenalaistamisen. Kirkon ei pidä kuitenkaan luopua ainutlaatuisesta ydintehtävästään vaan jatkaa tuomalla menestyviä alabrändejä, joina Vuokko pitää Tuomas-, muksu-, metalli- ja *dance*-messuja. Hänen mukaansa myös kirkon osallistuminen erilaisiin kriisitoimintoihin on tuonut kirkolle positiivista julkista näkyvyyttä. Kirkon tärkein tehtävä on toivon luominen, mutta jokaisen organisaation pitää sopeutua muuttuvaan maailmaan, kuten sen jäsenetkin joutuvat tekemään.<sup>75</sup> Kirkkoon kuuluvien väheneminen vaikuttaa suoraan kirkon tuottoihin.

Seurakuntien pääasiallinen tulonlähde on yhteisöiltä ja yksilöiltä kerättävä vero. Haastettu kirkko-teoksen mukaan vuosien 2007–2011 välisenä aikana seurakuntien taloudellinen tilanne on heikentynyt huomattavasti. Lisäksi alueellinen eriarvoistuminen jatkuu johtuen suuriin asutuskeskuksiin suuntautuvasta muuttoliikkeestä. Toiminnan ylläpitokustannukset ja investointeihin käytetyt varat ovat olleet seurakunnissa yllämainittuna ajanjaksona suuremmat kuin tulot. Vaje on korjattu käyttämällä säästöjä ja realisoimalla omaisuutta sekä ulkopuolisella lainalla. Kirkolla ei ole mahdollisuutta antaa tämän kaltaisen kehityksen jatkua, vaan se pakottaa kirkon joko keskittymään perustoimintaansa tai etsimään uudentyyppisiä yhteistyön muotoja.<sup>76</sup>

Kirkko on toimintaperiaatteiltaan voittoa tuottamaton organisaatio. Sen on kuitenkin tuloillaan kyettävä kattamaan toiminnastaan aiheutuneet kulut. Kirkolla on tulosvastuu kuten voittoa tavoittelevissa organisaatioissa; ero tuloksen mittauksessa yritysmaailmaan on siinä, mikä lasketaan tuotoksi. Kirkolla tuotto muodostuu määrättyjen palveluiden tuottamisesta siihen budjetoidulla rahamäärällä, kun vastaavasti yritysälämissä tuotto muodostuu tuotettujen palveluiden myynnistä.<sup>77</sup>

Voittoa tuottamattoman organisaation hallinto edellyttää vastaavanlaista kurinalaisuutta kuin ”business management”. Vuokon mukaan sen johtaminen voi olla jopa vaikeampaa kuin yrityksissä, koska siltä puuttuu voiton tuoma

<sup>75</sup> Vuokko 2013, [https://www.google.fi/?gws\\_rd=ssl#q=Kirkko+harkitsee+vahvempaa+roolia+hyvinvointipalveluiden+tuottajana](https://www.google.fi/?gws_rd=ssl#q=Kirkko+harkitsee+vahvempaa+roolia+hyvinvointipalveluiden+tuottajana)

<sup>76</sup> Haastettu kirkko 2012, 343–344.

<sup>77</sup> Vuokko 1996, 39.

marginaali.<sup>78</sup> Kirkon ei pidä jättää taloutta koskevia asioita ”Korkeimman haltuun”, vaan taloudellisessa vastuussa on toimittava liikeyritysten tavoin uskomalla se seurakunnan palkkaaman maallisen osaajan haltuun.<sup>79</sup>

Kunnilla on vaikeuksia selviytyä velvoitteestaan hoitaa sosiaali- ja terveyspalvelut. Suomen hallitus on sitoutunut yhdessä oppositiopuolueiden kanssa tekemään niin kutsutun SOTE-uudistuksen (sosiaali- ja terveyspalvelu-uudistus), josta tulee esitys eduskunnan käsittelyyn 4.12.2014. Uudistuksessa on kyse sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämis- ja tuottamisvastuun erottamisesta toisistaan. Järjestämisvastuu jaetaan viiden eri sote-alueen kesken. Sote-alueen kuntaryhmä vastaa siitä, että palveluihin oikeutetut saavat tarvitsemansa palvelut. Kuntaryhmillä on lain mukaan oikeus tuottaa palveluita itse tai hankkia niitä järjestöitä ja yrityksiltä.<sup>80</sup>

Sote-uudistuksen toteutuessa järjestämisvastuu keskittyy, mikä painostaa kuntaliittymiä löytämään luotettavia toimijoita palveluiden tuottajiksi. Kirkolla yhteisönä ovat edellytykset kuntien väliseen kumppanuuteen, mutta sen on sisällään ratkaistava, miten kumppanuus vaikuttaisi kirkon uskonnolliseen tehtävään. Kirkko joutuisi mahdollisessa kumppanuudessa toimimaan palvelun järjestäjän eli kuntaryhmittymän sopimusehtojen mukaisesti.<sup>81</sup>

Kirkolle liiketaloudellinen, kustannustehokas toiminta ja kilpailu markkinoista ovat ennen kokemattomia toiminnan alueita, mikä edellyttäisi uuden osaamisalueen kehittämistä. Toisaalta myös osallistuminen yritysmaailman ja markkinalakien hallitsemaan toimintaan voidaan nähdä vieraaksi kirkon alun perin yhteisölliseksi tarkoitettulle toiminnalle. Identiteetin muutoksen hyväksyminen kirkon sisällä voi koitua ongelmalliseksi. Kirkon olisi mahdollista organisoida palvelut erillisen säätiön kautta, mikä eroittasi palvelujen tarjonnan varsinaisesta hengellisestä työstä.<sup>82</sup>

Kirkkohallituksessa ongelmat on rekisteröity ja ymmärretty. Siellä on varauduttu ”henkisesti” päätökseen, jonka järkevyyys heidän mukaansa kokonaisuudessaan paljastuu joskus tulevaisuudessa. Uusimmassa kirkon mietinnössä Kohtaamisen kirkko, joka on laadittu vuonna 2012 ja on voimassa

---

<sup>78</sup> Vuokko 1996, 39.

<sup>79</sup> Vuokko 1996, 40.

<sup>80</sup> Sote.uudistus,

[http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat\\_ja\\_hankkeet/palvelurakenneuudistus](http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakenneuudistus)

<sup>81</sup> Kallunki 2014, 11–12.

<sup>82</sup> Kallunki 2014, 14.

vuoteen 2020, todetaan, että ”tarvitaan rohkeutta kokeilla ja epäonnistua”. Kirkon välittämä sanoma säilyy entisellään, mutta muuten se joutuu seuraamaan muuttuvaa maailmaa. Sen on huomioitava kuntarakenteissa tapahtuvat muutokset. Sen on huomioitava myös omassa taloudessa tapahtuva muutos vähenevien verokertymien vuoksi. Strategiset valinnat edellytetään tehtävän taloudellisten reaali-teettien pohjalta. Kirkon perustehtävä asetetaan etusijalle, mikä on otettava huomioon verotulojen vähentyessä.<sup>83</sup>

Kohtaamisen kirkko korostaa jäsenyyttä: ”kenet otetaan huomioon, kun toimintaa linjataan”.<sup>84</sup> Joidenkin haastateltavieni mielestä jäsenyyden korostaminen voi merkitä myös sitä, että perheneuvontapalvelut saattaisivat tulla kirkkoon kuulumattomille maksulliseksi. Kyseinen strategia ei sano suoraan, mitkä ovat tavoitteena, vaan jättää lukijalle mahdollisuuden itse luoda erilaisia skenaarioita.

Kallungin mukaan avainkysymys on, kuinka kirkko selviytyy rahoituskysymyksestä ja toiminnan organisoinnista. Eräänä vaihtoehtona on ratkaisu, jossa asiakas valitsee, haluaako hän kirkon vai uskonnollisesti neutraalin toimijan tuottamaa palvelua. Maksuvälineenä asiakas käyttäisi palvelun tarjoajalta saamaansa palveluseteliä. Tämä ei myöskään asettaisi välittömiä rajoituksia uskonnolliselle toiminnalle, sillä palveluun hakeutuvalla on mahdollisuus myös vaihtoehtoiseen maalliseen järjestykseen.<sup>85</sup>

Kunnan ja seurakunnan välinen yhteistyö pitäisi olla molemmille osapuolille hyödyllistä. Kallungin tutkimus osoittaa, että taloudellisissa ongelmissa oleva kunta pyrkii siirtämään velvoitteitaan seurakunnan hoidettavaksi. Toisaalta tutkimuksen mukaan kustannukset jakautuvat pienissä kunnissa voimakkaammin kuntasektorille kuin kirkolle.<sup>86</sup>

Kirkon ollessa alueella ainut lakisääteisten palvelujen tuottaja, se on tiukemmin sidottu noudattamaan katsomuksellisesti neutraalia palveluntuottoa. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että palveluntuottajan olisi peitettävä kaikki ideologiset lähtökohtansa, vaan kirkon hallitsemien tilojen käyttö olisi edelleen mahdollista. Vertailuesimerkki kirkon tilojen käytöstä sekulaarisessa toiminnassa

---

<sup>83</sup> Kohtaamisen kirkko 2012, 18.

<sup>84</sup> Kohtaamisen kirkko 2012, 25.

<sup>85</sup> Kallunki 2014, 16.

<sup>86</sup> Kallunki 2010, 459.



on kutsuntojen järjestäminen, mikä ei eduskunnan oikeusasiamiehen päätöksen mukaan riko uskonnollista neutraliteettia.<sup>87</sup>

Minun tutkielmani kannalta keskeinen asia on, miten kirkon asema palvelujen tuottajana näkyy perheneuvojien silmin. Kallungin mukaan palveluntuottajan toimiminen liiketaloudellisten sääntöjen mukaisesti vaikuttaa työntekijöiden toimenkuvaan. Heidän ammatti-identiteettinsä voi kokea muutoksen, se voi muuttaa myös asiakkaiden suhtautumista kirkkoon ja käsitystä siitä organisaationa. Palvelujen tuottaminen maalliselle organisaatiolle saattaa vähentää perheneuvojan henkilökohtaisen uskonnollisen vakaumuksen merkitystä, mikä voi johtaa siihen, että ei-hengellisen koulutuksen saaneet korvaavat ainakin osittain hengellisen koulutuksen saaneet perheneuvojina. Aiempana esitetty mahdollisuus järjestää palveluntuotanto erillisen säätiön kautta antaisi vapaammat mahdollisuudet henkilörekrytoinneissa.<sup>88</sup>

### **3. TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

#### **3.1. Tutkimustehtävä**

Tutkimustehtäväni on selvittää Suomen evankelisluterilaisen kirkon perheneuvojien suhtautuminen perheneuvontapalvelujen tuottamiseen kuntasektorille liiketaloudellisin periaattein. Tehtäväni jakautuu kahteen tutkimuskysymykseen: 1. millaisia näkemyksiä ja kokemuksia perheneuvojilla on kuntayhteistyöstä, 2. minkälaisia ajatuksia heillä on mahdollisesta yhteistyöstä tulevaisuudessa.

Ensimmäisellä kysymyksellä selvitän perheneuvojien näkemyksiä siitä, minkälaisia mahdollisuuksia ja uhkia kirkon perheneuvonnalla on toimia kuntasektorin kanssa, minkälaisia käytännön kokemuksia heillä on, tai minkälaisia tekijöitä he näkevät vahvuuksiksi ja heikkouksiksi.

Toisella kysymyksellä selvitän, minkälaisia mahdollisuuksia ja uhkia perheneuvojat näkevät yhteistyössä kuntasektorin kanssa olevan tulevaisuudessa.

#### **3.2 Aineiston haku haastattelulla**

Tutkimukseni aihe oli alunalkaen asiakastyytyväisyys kirkon perheneuvontakeskusten palveluihin. Lähestyin erään suuren seurakunnan

---

<sup>87</sup> Kallunki 2014, 17.

<sup>88</sup> Kallunki 2014, 17–18.

perheneuvontakeskuksen johtajaa sähköpostilla tiedustellakseni heidän mahdollisuuttaan auttaa minua löytämään asiakkaidensa keskuudesta vapaaehtoisia haastateltavia. Vastauspostissa sain pyynnön tulla keskustelemaan tutkimuksestani heidän viikoittaiseen työkokoukseensa, jossa kertoisin yksityiskohtaisesti, mitä tarkalleen aion tutkia. Tapaamisen jälkeen kyseiset perheneuvojat päättäisivät, katsovatko he osallistumisen aiheelliseksi. Minua tiedotettiin samalla siitä, että perheneuvontakeskuksilla on ollut käytössä sähköinen asiakaspalaute vuodesta 2010 alkaen.

Samanaikaisesti näin yle-uutisten tekemän Kallungin haastattelun koskien seurakuntien mahdollisuutta toimia palveluntuottajana kuntasektorille. Tämä sai minut muuttamaan tutkimustehtäväni luonnetta. Tutkimukseni aihe säilyi edelleen kirkon perheneuvontakeskuksissa, mutta nyt tutkimuksen kohteena olisivat perheneuvojat. Lähestyin uudelleen s-postilla edellä mainittua perheneuvontakeskuksen johtajaa tiedustellen, olisivatko hänen keskuksensa perheneuvojat mahdollisesti halukkaita osallistumaan haastatteluun. Sovimme kyseisen johtajan kanssa tapaamisen, jossa hän kertoi tutkimukseni uuden aiheen olevan erittäin mielenkiintoinen ja ilmaisi olevansa halukas osallistumaan haastatteluun. Hän lupasi tiedustella keskuksen viideltä muulta perheneuvojalta, haluaisivatko myös he antaa haastattelun. Myöhemmin sain häneltä vastauksen, jossa muut perheneuvojat kieltäytyivät haastattelusta vedoten siihen, ettei heillä ole tutkimukseeni mitään annettavaa. Kyseinen johtaja oli hyvin avulias ja antoi minulle neljän muun perheneuvontakeskuksen johtajan yhteystiedot, jotka myös johtivat haastatteluihin. Tämän perheneuvontakeskuksen johtajan yhteistyöhalukkuus oli hyvin merkittävä haastateltavien löytämisessä.

Perheneuvojien yhteystietojen löytäminen osoittautui vaikeaksi, eivätkä kaikkien perheneuvontakeskusten sihteerit olleet niitä halukkaita antamaan. Kaiken kaikkiaan haastattelusta kieltäytyjiä oli kuusi henkilöä, joihin sisältyvät viisi edellä mainittua, joilla ei oman näkemyksensä mukaan ollut tutkimukselleni mitään annettavaa. Kuudes oli vaihtanut työympäristöä ja oli siksi liian kiireinen antaakseen haastattelua.

Olin asettanut haastattelujeni ajankohdan vuodenvaihteeseen yliopiston joulutauon vuoksi. Tämä oli tapaamisaikojen sopimisen kannalta huono ajankohta. Tapaamisia oli vaikea saada sovituksi vuoden vaihteen molemmin puolin, joko perheneuvojien työkiireiden tai lomien vuoksi.

Ensimmäisen haastatteluni sain 29.12.2014, ja kaikki 10 haastattelua sain tehtyä tammikuun loppuun mennessä 2015. Pisin haastattelumatka oli 500 km edestakaisin, jonka tein kaksi eri kertaa. Tämä etäisyys tuotti minulle kolme haastattelua. Loput haastatteluni sain tehtyä noin 20 kilometrin säteellä kodistani.

Haastateltavat olivat erittäin yhteistyöhaluisia ja innostuneita kertomaan kokemuksistaan. Erityisesti olen kiitollinen ensimmäiselle haastateltavalleni, joka onnekseni oli hyvin perillä sote-uudistuksesta ja jolla oli jo kokemusta yhteistyöstä kuntasektorin kanssa. Hänen haastattelunsa oli minulle kuin pikakurssi koko haastatteluprosessin suorittamiselle.

Aineiston keruun suoritin puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Lähetin haastateltaville osallistumiskutsun sähköpostilla (liite1). Haastatteluajan sopimien edellytti useimmiten useita s-postien vaihtoa, joskus sovittuja aikoja jouduttiin muuttamaan haastateltavan kiireiden vuoksi.

Haastelussa käytin laatimaani haastattelurunkoa (liite 2), jonka avulla ohjasin haastattelun etenemistä ja varmistin, että tutkimukseni kannalta kaikki oleellinen on käsitelty. Haastatteluihin osallistui kymmenen perheneuvojaa Etelä-Suomesta kukin erikseen. Haasteltavista kahdeksalla oli pappisvihkimys. Miehiä oli kolme. Kaikkien haastateltavien keski-ikä oli 54 vuotta. Äänitin haastattelut ja litteroin äänitykseni puhutulla kielellä mahdollisimman sanatarkasti luettavaksi aineistoksi huomioiden mahdolliset selkeästi asiaan liittyvät nonverbaaliset ilmaisut, kuten huokaisu ja pitkä tauko. Haastattelujen ajalliset kestot olivat 1-1,5 tuntia, joista kertyi litteroitua tekstiä noin 70 sivua.

Pyrin osoittamaan haastateltaville olevani kiinnostunut pyytämällä tarkennusta tai toteamalla avoimesti hänen näkökantansa mielenkiintoiseksi. En pyrkinyt painostamaan enkä johdattelemaan, mutta joissakin tapauksissa jouduin tekemään lisäkysymyksen saadakseni haastateltavani avautumaan. Haastateltavat saivat puhua keskeytyksettä, paitsi tilanteissa, joissa asian ymmärtämiseksi tarvitsin täsmennystä.

### 3.3 Aineiston analyysi

Aineiston analyysin päätarkoituksena on saada vastaus tutkimustehtävään, löytää aineistosta tutkimuksen kannalta olennaiset asiat, selvittää tutkijalle mitä tarkoitusta aineisto palvelee, auttaa tutkittavien asioiden syvällisessä ymmärtämisessä. Aineistoa analysoimalla tutkija pääsee myös arvioimaan tutkimuksen luotettavuutta. Aineiston analyysiprosessi alkaa jo

aineistonkeruuvaiheessa. Esimerkiksi haastattelutilanteessa tutkijan on tehtävä äänityksen lisäksi muita havaintoja, kuten esimerkiksi haastateltavan esiintymisvarmuus ja asiantuntevuus.<sup>89</sup>

Tutkijan on seurattava haastatteluiden edetessä, milloin haastattelut alkavat toistamaan sisältöä. Tämä tarkoittaa, että kylläntymispiste eli saturaatio on saavutettu, eikä haastattelujen määrän lisääminen paranna aineiston kokonaislaatua. Tämä voi koskea myös yksittäistä haastateltavaa; jos haastateltava alkaa toistaa lausumiaan, ei haastattelua ole tarpeellista jatkaa.<sup>90</sup>

Analyysin edetessä tutkijan on tarpeellista tarkkailla, miten kerätty aineisto vastaa tutkimustehtävään ja tutkittavaan asiaan. Tutkijan on ennen lopullisen analyysin aloittamista palattava useita kertoja tutkimuksen tavoitteisiin ja tutkimustehtävään. Näitä on tarvittaessa korjattava vastaamaan kerättyä aineistoa.<sup>91</sup>

Analysointivaiheessa tutkija muodostaa mielikuvia ja havaintoja, jotka ovat eräänlaisia arvauksia, joita tutkija käyttää johtolankoina arvoituksena olevan tuloksen ratkaisemisessa. Analyysin aikana aineistoa tiivistetään ja järjestetään niin, ettei mitään oleellista jää huomioimatta. Prosessin aikana aineiston informaatioarvo lisääntyy. Tutkija saattaa analyysiä tehdessään joutua valintojen eteen, miten hän jonkin ilmiön tulkitsee. Mahdollisesti hän kohtaa tilanteita, joissa voisi olla vaihtoehtoisia tulkintoja. Tällöin hänen on valinnassaan luotettava omaan intuitioon.<sup>92</sup>

Aineiston analyysimenetelmänä käytän aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi on toimenpide, jossa haastattelemalla kerätystä materiaalista otetaan talteen tutkimuksen kannalta oleellinen osa; toisin sanoen kerätyn tiedon jalostusastetta nostetaan. Tässä tiedon erotteluprosessissa kootaan informaatio, jota voidaan analysoida ja tehdä tulkintoja.<sup>93</sup>

Litteroinnin eli haastatteluaineiston auki kirjoittamisen jälkeen pelkistän eli redusoin aineiston niin, että poistan tutkimukseni kannalta epäoleelliset ilmaisut. Tutkimustehtäväni kysymyksillä etsin auki kirjoitetusta

<sup>89</sup> Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014, <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

<sup>90</sup> Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014, <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

<sup>91</sup> Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014, <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

<sup>92</sup> Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014, <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

<sup>93</sup> Tuomioja & Sarajärvi 108–115.

tekstistä ilmaisuja, jotka parhaiten koskettavat kysymyksiäni. Löytämäni ilmaisut värjään tekstiin eri värein jakamalla ne ryhmiin. Ennen varsinaisen analyysin aloittamista määrittelen analyysiyksikön riippuen siitä, tarkastelenko yksittäisten sanojen vai kokonaisten lauseiden muodostamia ilmaisuja. Tässä vaiheessa, jota kutsutaan myös klusteroinniksi, etsin alkuperäisistä ilmauksista samankaltaisuuksia ja muodostan niistä omat ryhmänsä. Näin tekstin ylemmät käsitteet tiivistyvät muodostaen alaluokkia. Tämä eri ilmaisujen tiivistäminen antaa jo alustavan kuvauksen tutkimastani asiasta.

Valikoimani tiedon pohjalta muodostan kategorioita. Tutkimustyöni tätä vaihetta kutsutaan käsitteellistämiseksi eli abstrahoinniksi. Näin etenen kielellisistä ilmaisuista johtopäätöksiin. Jatkan käsitteellistämistä yhdistämällä luokituksia niin kauan kuin käytettävissäni oleva aineisto antaa mahdollisuuden. Käsitteellistämällä muodostan yleiskäsitteitä, joilla pyrin kuvaamaan tutkimuskohdettani.<sup>94</sup>

Prosessin tuloksellinen eteneminen edellyttää aineiston lukemista useaan kertaan. Tutkijan on ymmärrettävä, mitä aineisto kertoo, mikä on sen todellinen sisältö. Liian nopea yleisen tulkinnan löytäminen saattaa johtua väärästä aineiston tulkinnasta, siksi virheen välttämiseksi perusteellinen aineiston tunteminen on välttämätöntä.<sup>95</sup>

### 3.4 Tutkimuksen luotettavuus

Ensimmäisenä tulosten luotettavuuteen vaikuttavana tekijänä tarkastelen omaa toimintaani tutkijana aineiston haussa. Minä tutkijana olen omalla huolellisuudellani voinut vaikuttaa hankkimani aineiston laatuun haastatteluvaiheessa olemalla johdattelematta haastateltavaani puhumaan mahdollisten ennakko-odotusteni mukaisesti, vaan kaikki äänittämäni ja litteroimani haastattelut ovat olleet haastateltavan omatahtoisesti tuottamaa kertomusta käsiteltävinä olleista teemoista. Olen pyrkinyt aineiston analysointivaiheessa ryhmittelemään havainnoimani asiat mahdollisimman huolellisesti ja ottamaan huomioon kaikki tutkimustehtäväni kannalta merkittävät

<sup>94</sup> Tuomioja & Sarajärvi, 109–115.

<sup>95</sup> Kajaanin ammattikorkeakoulu 2014,

<http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

asiat. Olen pyrkinyt tuloksien tarkastelussa avoimuuteen välttämällä omien mielipiteitteni vaikutusta tuloksiin.

Toisena luotettavuuskriteerinä ovat keräämäni aineiston merkittävyys. Tutkimukseni aiheena on asia, josta ei ole aiempia kokemuksia tai oikeita vastauksia. Aineisto on haastateltavien henkilökohtaisia näkemyksiä ja kokemuksia, sekä arvioita siitä minkälaisia muutoksia on odotettavissa. Haastateltavien lukumäärän riittävyyttä voidaan pitää hyvänä, koska saavutetuilla haastatteluilla saturaatiopiste saavutettiin; toisin sanoen määrän lisääminen ei olisi tuottanut lisää tietoa.

Saavutetut tulokset eivät ole sattumanvaraisia. Aineisto on syntynyt teemahaastattelulla, joka on herättänyt haastateltavat kertomaan asiansa vapaaluontoisesti. Heidän kertomuksensa olisivat pääpiirteittäin samanlaisia, jos haastattelu uusittaisiin samalla haastattelurungolla. Aineiston uskottavuutta todistaa useiden haastateltavien samanlaiset kertomukset.

Professori Eila Järvenpään mukaan laadullisen tutkimuksen on kyettävä osoittamaan, että tutkijan ja haastateltavien käsitteiden ymmärtäminen on yhdenmukaista. Tämä pitäisi olla mahdollista tarkastaa haastateltavilta. Tutkimustulosten pitäisi olla siirrettävissä vastaavanlaiseen tilanteeseen. Toisin sanoen, jos sama tutkimus tehtäisiin vastaavanlaisissa olosuhteissa muualla, tulosten pitäisi olla likimäärin samanlaisia. Tulosten vahvistuvuus aiemman tutkimuksen pohjalta lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen tuloksiin voi vaikuttaa tutkijan ennakoasenteet tutkittavaan kohteeseen.<sup>96</sup>

Tutkimukseni tuloksia voidaan pitää uskottavina ja luotettavina. Se täyttää Järvenpään yllä esittämät kriteerit koskien käsitteiden ymmärtämistä, tulosten siirrettävyyttä ja tulosten vahvistuvuutta. Minulla ei ole ollut tutkijana ennakoasenteita tai odotuksia tutkimustani kohtaan. Aihepiiri oli minulle niin uusi ja tuntematon, että ennakoasenteiden muodostaminen oli mahdotonta.

#### **4. NÄKEMYKSET JA KOKEMUKSET YHTEISTYÖSTÄ**

Käsittelen tässä pääluvussa perheneuvojien näkemyksiä ja kokemuksia yhteistyössä kuntasektorin kanssa ja mitä tulevaisuuden odotuksia uhkakuvineen he näkivät heidän toiminnallaan olevan. Vahvuuksia ovat kaikki ne perheneuvonnan toiminnassa esille tulleet positiiviset ilmaisut ja piirteet, jotka

---

<sup>96</sup> Järvenpä 2006.

saattavat vaikuttaa heidän menestykseensä ja edesauttavat mahdollisessa kilpailutilanteessa, sekä edesauttavat toiminnan kehittämistä.

Heikkouksina tarkastelen minkälaisia negatiivisia ilmiöitä perheneuvojat kokevat olevan tämänhetkisessä toiminnassa. Tulokset osoittavat, että heikkouksiksi luokittelen seikat muodostivat merkittävän suuren ryhmän. Ne eivät koske ainoastaan tulevaisuuden tuomia rakennemuutoksia seurakuntien ja kuntien parissa, vaan niihin on luokiteltu myös muut mahdolliset toiminnan kannalta esille tuodut uhkakuvat ja negatiivisiksi koetut ilmiöt. Joillakin haastateltavilla sama asia voi esiintyä sekä myönteisenä että kielteisenä. Tästä on esimerkkinä ne perheneuvontakeskukset, joilla on jo olemassa olevia ostosopimuksia. Heille sote-uudistus voi osoittautua vahvuudeksi ostopalvelusopimusten jatkumisella, mutta se voi olla myös heikkous, sillä ostopalvelusopimukset eivät mahdollisesti jatku heidän perheasiainkeskuksen kanssa.

Luokittelen heikkouksiksi myös aineistosta esille tulleet asiat, jotka perheneuvojat näkevät uhkana perheneuvonnan jatkuvuuden säilymiselle ja jotka saattaisivat oleellisesti muuttaa heidän noudattamiaan arvoja.

#### 4.1 Vahvuudet

Aineistoni mukaan yhteydenpitoa kuntaan pidettiin tärkeänä. Henkilökohtaisten tapaamisten uskottiin edistävän hyvien suhteiden säilymistä ja varmistavan asianmukaisen tiedottamisen saavuttavan asiakkaan oikeaan aikaan. Samalla voidaan käsitellä yhteistyön kaupallisia kysymyksiä. Perheneuvojien piirissä oli havaittavissa omatoimisuutta ja markkinointihenkisyyttä, mikä näkyi muun muassa tuotteiden esittelyssä. Eräs haastateltava on omaksunut markkinointityön osaksi toimenkuvaansa, hän näki asiakaskontaktin jatkuvan hoitamisen olevan tärkeää yhteistyön ylläpitämiseksi.

Kuntasektorilla perheneuvojat saavat arvostusta ja heidät otetaan mielellään vastaan kertomaan mahdollisista yhteistyön rakenteista. Perheneuvojat myös kokivat kunnan työntekijöiden arvostavan heidän kokemustaan ja tarjoamiaan palveluita, mikä näkyy kunnan työntekijöiden avoimesti osoittamassa kiinnostuksessa heidän toimintaansa. Tästä kaikki haastateltavat olivat yksimielisiä lausunnoissaan.

Haastateltava 1: Joo, minulla on sote-piirin valitsema kaikkien perheneuvontapalveluiden keskusten yhteyshenkilö, joka ei ole vain sähköposti-, tai puhelinkontakti, vaan tapaan häntä kasvotusten. Nytkin meillä on sovittu tapaaminen jo tammikuulle.

Haastateltava 1: Ja olin toivonu, jos voisin sellaset viistoist minuuttii käyttää aikaa heijän kanssa ja meille varattiin tunti. Ja samalla se, että ne yhteistyökuviot ne on aika toimivia.

Haastateltava 3: Meillä on tuosta sellaista kokemusta, että olemme tehneet asiakaskyselyitä ja nythän meillä on valtakunnallinen asiakaspalaute netin kautta ja kyllähän se antaa niitä vastauksia, että perheneuvonnalla on hyvä maine ja että se positiivisella tavalla vaikuttaa ihmisten käsitykseen kirkosta, et se on ihan selkee, koska tota kyllähän me ihan oikeesti tuotetaan laadukkaita palveluita.

Perheneuvojien maine ja ammattitaito koetaan korkeatasoiseksi.

Valtakunnallisesti hankittu asiakaspalaute osoittaa, että perheneuvontakeskukset vaikuttavat positiivisesti myös kirkon julkisuuskuvaan.<sup>97</sup>

Perheneuvontakeskuksissa on ollut muutamien vuosien ajan Kirkkohallituksen organisoima sähköinen asiakaspalaute, jonka antamat tulokset osoittavat 95 % asiakkaista kertoneen palvelun täysin tai jokseenkin auttaneen heitä selviytymään perhekriisistä. 94 % vastaajista antoi arvosanaksi erinomainen, tai hyvä, ja lähes jokainen oli valmis suosittelemaan palvelua ystävilleen.<sup>98</sup>

Aineistoni mukaan kuntasektorin ja seurakuntien välinen arvostus on molemminpuolista. Kokouksia pidetään ja huolehditaan toistensa tiedottamisesta. Kunnan ja perheneuvontakeskusten työntekijöiden välillä on yleisiä yhteiskunnan muutoksia koskevia keskusteluja; muutokset puhuttavat ja mietityttävät molemmin puolin ja niihin koetetaan saada keskustelujen kautta jonkinlaista valmiutta tulevaisuutta varten. Yhteiset kokoontumiset ja keskustelut yhteistyökumppaneiden kanssa koettiin tärkeiksi, jotta osapuolet ymmärtävät molemmin puolin yhteiskunnassa tapahtuvan kehityksen sekä osaavat koordinoida asiakaspalvelutilanteen ja asiakkaiden tarpeet. Tämänkaltaisen yhteistyö on haastattelemini perheneuvojien keskuudessa tavanomaista. Aina kontaktien ylläpitämisen taustalla ei ole taloudellisen hyödyn tavoittelemisen, vaan kyseessä on vilpitön molemminpuolinen tarkastelu, miten asiakkaan etu parhaiten voitaisiin huomioida.<sup>99</sup>

<sup>97</sup>H1, H3.

<sup>98</sup> Kirkonkello 2014, <http://www.kirkonkello.fi/perheneuvonta-on-taman-paivan-sielunhoitotyota/>

<sup>99</sup> H2.



Meidän kirkko -strategian yhdessä skenaarioista esitetään verkostoitumisen tärkeyttä. Tällä kohotettaisiin julkista kuvaa ja tuotaisiin esille perheneuvonnan yhteiskunnallista merkitystä. Skenaariossa tarkastellaan vaihtoehtoa, jossa seurakunnan budjettiin pohjautuva rahoitus lopetetaan ja palveluja ryhdytään myymään kunnille.<sup>100</sup>

Haastateltava 2: Tsekkauspalavereita, joissa katsotaan missä mennään, onko jotain erityisiä, sanoisko ajankohtaisia teemoja, mitä nousevat yhteiskunnasta ja vaikuttaa siihen tehtävään työhön. Niinku pohditaan yhdessä tätä tilannetta ja aattelin, että se mielekkyys on, on siinä, että paitsi sitä yhteistyötä on tavallaan koko ajan olemassa, niin mihin asiakkuudet kuuluvat, niin myöskin ollaan kartalla puolin ja toisin niinkun kaupungin puolella perhepalvelussa on organisaationmuutoksia tässä viime aikoina ollu, niin ollaan paremmin kartalla minkälaiset ne muutokset on.

Perheneuvonnan julkisuuskuva on hyvä, kuten asiakaspalaute osoittaa, ja sote-uudistuksen uskotaan parantavan sitä entisestään. Tuloksien mukaan rakenteita uudistettaessa olisi otettava huomioon perheneuvojien korkea koulutustaso, joka palveluverkoston muuttuessa olisi valmiina ja hyödynnettävissä. Kuntasektorin mahdollisesti tarvitsema henkilökunta löytyy seurakuntien perheneuvontakeskuksista, jolloin uusien terapeuttien kouluttamiselta säästytettäisiin. Tämä koettiin haastateltavien keskuudessa koko yhteiskuntaa koskevana kustannussäästönä.<sup>101</sup>

Aineistoni osoittaa, että kirkon yhteiskunnallinen asema ja julkisuuskuva voivat yhteistyösopimusten myötä kohota, millä voisi olla positiivinen vaikutus myös kirkon jäsenyyskysymyksiin. Haastateltavat kokivat myös olevansa asiakkaidensa kautta hyvin perillä, milloin yhteiskunta ”sairastaa”.<sup>102</sup> He totesivat se näkyvän lisääntyneinä parisuhdeongelmina. Tämän yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten tuntemisen nähtiin antavan hyvät mahdollisuudet olla mukana kehittämässä parempaa elämänlaatua.<sup>103</sup> Tämä todetaan myös Kallungin tutkimuksessa, jossa yhteistyön kuntasektorin kanssa katsotaan kohentavan kirkon julkisuuskuva.<sup>104</sup>

Haastateltava 2: Ja sillä tavalla ajattelisin niin, että jos sote-uudistuksessa toimitaan mielekkäästi, niin silloin hyödynnetään tätä kirkon perheneuvonnan osaamista monien perheiden äärellä ja kun

<sup>100</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 52.

<sup>101</sup> H2.

<sup>102</sup> H3, H9.

<sup>103</sup> H2, H4, H6, H10.

<sup>104</sup> Kallunki 2014, 14.

kirkon perheneuvonnalla on koulutetut työntekijät tähän työhön, niin itse asiassa jo sen kautta saavutettaisiin säästöjä, kun ei tarvitse kouluttaa kaikkia työntekijöitä alusta alkaen uudestaan tätä työhön, eli tältä kannalta kirkon perheneuvonnan imago voi jopa parantua.

Uskonnollisuuden näkyminen ja sen mukanaolo asiakastilaisuudessa nähtiin haastatteluaineiston mukaan asiakaslähtöisenä. Se ei saa olla näkyvästi esillä, eikä siitä puhuta muuten kuin asiakkaan toivomuksesta. Uskonnollisuutta pidettiin kuitenkin positiivisena mahdollisuutena myös mahdollisessa kaupallisessa toiminnassa, sellaisena mitä kuntasektori ei voi tarjota. Uskonnollisen ulottuvuuden kirkon perheneuvonnassa koettiin olevan brändiä kohentava tekijä. Haastateltavien mukaan heille tulee aika ajoin asiakkaita, jotka haluavat uskonnollisen ulottuvuuden mukaan keskusteluihin.<sup>105</sup> Uskonnollisuus ei ole asiakaspalautteen mukaan tulosyy, mutta se otetaan usein esiin prosessin aikana<sup>106</sup>. Se koettiin tekijänä ja erityisosaamisena, joka antaa perhekeskukselle erityisarvoa<sup>107</sup>.

Tuloksista on pääteltävissä, että toiminnassa otetaan vahvasti huomioon asiakaslähtöisyys. Asiakas on terapian subjekti<sup>108</sup>. Vuokko korostaa myös asiakaslähtöisyyttä. Hänen mukaansa organisaation menestys lähtee asiakaslähtöisyydestä perustuen siihen, miten hyvin se hallitsee määritelmässään asiakkaidensa keskeiset tarpeet ja toiveet sekä miten hyvin se kykenee kehittämään palveluita, jotka parhaiten vastaavat niitä. Ajattelun on oltava asiakaslähtöistä, ei organisaatiolähtöistä, missä toiminta perustuu enemmän sisäisiin kuin ulkoisiin tekijöihin. Asiakaslähtöinen ajattelu nimensä mukaisesti on kiinnostunut asiakkaan määrittelemistä tarpeista. Se ei tarkoita kuitenkaan sitä, että asiakas määritteli ainoastaan yrityksen strategiat<sup>109</sup>.

Haastateltava 7: Mutta sitte ku meillä on sellainen tulosityluokittelu, niin uskonnolliset syyt on hirvee pieni määrä niinku tulositynä, mutta se voi nousta siellä sitten sen prosessin aikana. On sellasia pariskuntia, jotka haluaa, että neuvottelut aloitetaan yhteisellä hiljentymisellä.

Haastateltava 1: Minusta nämä uskonnolliset kysymykset laajentavat asiaa, mutta myös siihen suuntaan on tärkeää sanoa, että se on asiakaslähtöistä, että se ei oo automaatio... Meille on helppo tulla ja me ollaan viestitetty sitä, ettei me täällä Raamattua hakata päähän.

<sup>105</sup> H1, H2, H3, H5, H7, H8, H9.

<sup>106</sup> H7.

<sup>107</sup> H1, H2, H3, H7, H8, H9.

<sup>108</sup> H1.

<sup>109</sup> Vuokko 1996, 48–49.

Kuntasektorilla on totuttu siihen, että eri toimialueille mentäessä pitää olla lähete, kuten esimerkiksi mielenterveyspoliklinikalta päihdehoitoon. Perheneuvojat kokivat, että asiakkailla on heidän luokseen saapuessaan niin sanotusti matala kynnyks; perheneuvontakeskukseen tulo ei edellytä lähetettä, vaan sinne hakeudutaan ja ilmoitaudutaan omatoimisesti. Tällä koettiin olevan positiivinen vaikutus myös siinä suhteessa, ettei asiakas koe leimaantumista. Perheneuvontakeskukset eivät luovuta asiakastietojaan edes laskuttaessaan kuntaa tai kuntayhtymää mahdollisen yhteistyösopimuksen perusteella.<sup>110</sup> Meidän kirkko-strategiassa luottamus luokitellaan yhdeksi perheneuvonnan luokittelemista arvoista.<sup>111</sup>

Haastateltava 1: Meillä ei tarvitse lähetettä, kuten kunnassa, me ollaan niin sanottu matalan kynnyksen paikka.

Kuntaan on vaikeampi hakeutua, tarvitaan lähete, joko sosiaalitoimistosta, tai mielenterveydestä. Asiakkaat kokevat myös, että sosiaalitoimistossa leimautuu tietyllä tavalla. He pelkäävät sitä leimaantumista, se on mitä minä pitäisin aika tärkeänä.

Se täytyy muistaa, että mitkään asiakkaan tiedothan meiltä ei lähde eri yksiköihin ilman asiakkaan lupaa. Sellainen tiukka luottavaisuus, eli vaitiolovelvollisuus meitä säätelee. Sitä asiakkaat muistavat kysyä, että lähteeks teiltä mitään tietoja. Ostaja ei saa edes tietää, ketä meillä on käynyt. Meiltä lähtee vain määrät. Meiltä ei voi sote-piiri tulla kysymään, kuka siellä on käynyt; meiltä lähtee lasku kaks kertaa vuodessa ja siinä näkyy vain määrät.

Tiukka asiakkaan tietosuojan vaaliminen osoittautui ehdottomaksi, se nähtiin erittäin tärkeäksi luottamuksen säilyttämiseksi. Tämä on varmaankin oikea linja palvelun käyttäjän näkökulmasta katsottuna. Se saattaa kuitenkin ostopalvelutapauksissa sopimus pohjasta riippuen asettaa luottamuksen koetukselle, kun kuntayhteenliittymää laskutetaan työstä. Kuntasektorilla voidaan alkaa vaatia, että laskun liitteenä on tarkka erittely laskun aiheesta.

#### 4.2 Heikkoudet

Haastateltavat kokivat, että kuntien kustannussäästöpyrkimykset saattavat johtaa tilanteeseen, jossa kunnat täyttävät sosiaalilain kirjaimen muodollisesti, eivätkä hoida velvoitteitaan niin, että palvelujen kysyntä tulisi tyydytettyä. Laki koettiin tältä osin epätarkaksi, mikä jättää kunnalle mahdollisuuden omaan harkintaan

<sup>110</sup> H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8, H9, H10.

<sup>111</sup> Kolehmainen, & Kähkönen 2010, 59.

riittävästä palvelujen tarjonnan tasosta. Kunnissa uskotaan seurakuntien tekevän joka tapauksessa perheneuvontatyötä, joten omien resurssien mitoitus voidaan tehdä sen varaan, että seurakunta hoitaa tekemättä jäävän osan.<sup>112</sup> Osa haastateltavista ei ollut kiinnittänyt asian negatiiviseen puoleen minkäänlaista huomiota, he eivät erotelleet, kenelle mitkään velvoitteet kuuluvat. He katsoivat tekevänsä työtä, joka kuuluu heidän velvollisuuksiinsa, tuntematta lain kunnille asettamaa velvoitetta.

Haastateltava 7: Kunnassa voitaisiin ajatella, että tekeehän se kirkko muutenkin sitä työtä, eihän meidän tarvitse siitä huolehtia ja sitä maksaa. Eli, jos siellä myytäisiin eioota, niin kyllä siellä varmasti joku sanos, että ottakaahan yhteyttä tänne.

Sosiaalihuoltolain 5 §:n mukaan yleinen palveluiden järjestämisvelvollisuus kuuluu kunnalle. Kunta voi tuottaa palvelun itse tai järjestää sen ostopalveluna. Velvollisuuden täyttäminen edellyttää, että palvelu on kohtuullisessa ajassa tosiasiallisesti saatavissa. Resurssien mitoitus on tapauskohtainen; pienessä kunnassa voi riittää yksi henkilö, suuremmassa taas tarvetta saattaa esiintyä hyvinkin monelle. Se mikä riittää Kittilässä ei riitä Helsingissä. Kohtuullinen aika on myös liukuva. Kaksi viikkoa voi olla hyväksyttävissä, mutta kolme kuukautta ei. Jos kunta ei hoida velvoitettaan, kansalainen voi esittää tästä kunnalliselle vastuuviranomaiselle valituksen. Jos tästä ei ole apua, asian voi viedä hallintoriita-asiana hallinto-oikeuteen. (Ks. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti, S&T ministeriö 2012:21).<sup>113</sup>

Samanlaisia uhkakuvia nähdään myös seurakunnissa, joissa kuntayhteistyötä ei ole olemassa. Niissä on mietitty kunnan lakisääteistä palveluntuottamisvelvollisuutta ja seurattu asiakaskeskustelujen kautta, kuinka paljon heille tulee asiakkaita kunnalta saadun suosituksen seurauksena. Seurakunnissa ollaan tyytyväisiä siihen, että kunnista lähetetään epävirallisesti asiakkaita, mutta toisaalta pohditaan sitä, mikä kuuluisi kunnan omiin velvoitteisiin.<sup>114</sup>

Kuntien pyrkimys siirtää vastuitaan seurakunnan hoidettavaksi tulee esille myös Kallungin tutkimuksessa, jonka mukaan etenkin rahavaikeuksissa olevissa kunnissa tämä ilmiö on havaittavissa.<sup>115</sup>

<sup>112</sup> H1, H2, H3, H7, H8, H9.

<sup>113</sup> Sosiaalihuoltolaki 1982, <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820710>

<sup>114</sup> H1, H2, H7.

<sup>115</sup> Kallunki 2010, 459.

Haastateltava 2: Sitten semmone, mitä....., mitä huomaan välillä pohtineeni no se, että kunnan eri toimijoilla on rajalliset resurssit ottaa asiakkaita vastaan, niin me on pyritty seuraamaan, minkä verran asiakkaan oman ilmoituksen mukaan, kun he tullessaan täyttävät sellaisen vastaanottolomakkeen, jossa kysytään muun muassa, mitä kautta sait tiedon tästä perheasian neuvottelukeskuksesta, niin sen kysymyksen avulla me pyritään seuraamaan minkä verran meille ohjautuu kunnan toimijoiden kautta asiakkaita, eli se on yks sellanen pohdinnan aihe, että olemme toisaalta tyytyväisiä siihen, että kunta lähettää meille asiakkaita, joita itse eivät ehdi hoitamaan ja toisaalta sitä seurataan myös kuinka paljon on sellaisia kunnan lakisääteisiä tehtäviä, jotka heidän tulisi hoitaa ensisijaisesti itse...

Aineistosta voidaan päätellä, että sosiaalilain kunnille asettamasta velvoitteesta ei ole tiedotettu seurakuntia keskitetysti. Tämä näkyi siinä, että asia oli osalle kokonaisuudessaan tuntematon. Mahdollisesti sitä ei nähdä kirkon piirissä ongelmana. Perheneuvojat kokivat, että heidän työnsä perustuu vapaaehtoisuuteen<sup>116</sup>. Siitä näkökulmasta ei ole tarpeen tarkastella, kenelle toiminnasta aiheutuneet kustannukset kuuluvat.

Haastateltava 4: Ei, se on meidän vapaaehtoistyötä. Vaikka sovittelu o kuntien lakisääteinen tehtävä, meillä täällä on (huokaisu) niinku --- varmaan se on kotosi sieltä vanhan avioliittolain ajoilta, jolloin kirkolla oli tässä niinku sovittelussa, tai mitä se silloin nimeltään olikaan, niin se on jäänyt perheasiankeskukselle niinku, eli meillähän on paljon sellaista hyvää, jossa se raha ei oo se määrittelevä tekijä.

Perheneuvontatyön luonteen kokeminen vapaaehtoiseksi on johtanut perheneuvojia ajattelemaan tuottamiaan palveluita ilman kustannuspaineita. Maksuton palvelu koettiin enemmänkin luonnollisena kuin toiminnan uhkana.

Perheneuvontakeskukset, joilla on ostosopimustoimintaa, näkivät mahdollisen kuntayhteistyön päättymisen johtavan siihen, että asiakkailta joudutaan tiedustelemaan seurakunnan jäsenyyttä; toisin sanoen ei-jäsenille palvelu voisi olla tulevaisuudessa maksullista. Perheneuvojat joilla ei ollut yhteistyötä kuntasektorin kanssa, näkivät palvelun maksullistamisen tulevaisuudessa mahdollisena. Osa niin päätteli niin, että se on maksullista ei-jäsenille, osa niin, että palvelu on maksullista kaikille jäsenyyteen katsomatta, ja yhtenä vaihtoehtona esitettiin palvelun olevan ilmainen ei-jäsenille muutaman käyntikerran verran, minkä jälkeen lopuista tulisi maksullinen.<sup>117</sup>

<sup>116</sup> H3, H4, H5, H6.

<sup>117</sup> H1, H2, H3, H7, H9, H10.

Haastateltava 1: Jos me saadaan nää ostopalvelusopimukset toimimaan, niin meidän ei tarvitse alkaa keräämään maksuja asiakkailta. Jos sote-palvelusopimukset lakkaavat ja niitä ei tule uusia, me joudutaan kysymään asiakkailta. Mut sillo me joudutaan kysymään asiakkailta kuulutko kirkkoon, vai et.

Vaikka perheneuvojat näkivät tulevaisuuden vaihtoehtona olevan, että palvelu asetetaan maksulliseksi, se ei olisi ongelmatonta. Tästä heidän mielestään seuraa arvomaailmakysymyksiä, jotka kyseenalaistavat maksun perimisen. Maksullisen palvelun oikeudenmukaisuutta kyseenalaistetaan vertaamalla sitä kirkollisten toimintojen maksullistamiseen, kuten esimerkiksi rahan pyytämiseen ehtoollisesta.<sup>118</sup>

Joidenkin perheneuvojien mielestä toimintaa joudutaan supistamaan tai jopa lakkauttamaan, jos verotulot entisestään vielä vähenevät. Eräänä vaihtoehtona nähtiin ratkaisu, jossa perheneuvonta siirtyy paikallisseurakunnan vastuulle muun seurakuntatyön ohessa, jolloin seurakunnan pappi antaa perheneuvontaa ammattitaitonsa mahdollistamissa rajoissa. Perheneuvojat näkivät, että virkojen määrää joudutaan vähintäänkin supistamaan. Esille tuli myös vaihtoehto, jossa perheneuvontakeskuksen työntekijä tekee perheneuvontatyön lisäksi seurakuntapapin töitä.<sup>119</sup>

Haastateltava 9: Mutta jos verotulot eivät enää riitä, niin tämä perheneuvonta sitten loppuu, tai paikallisseurakunta alkaa tekee perheterapiaa, sikäli kuin heidän aikansa siihen riittää ja heillä on hankittuna jonkinlaista koulutusta siihen.

Haastateltava 10: Kyllähän se tulee mieleen, kun tää taloudellinen tilanne on huono ja huononee koko ajan, et missä vaiheessa ruvetaan virkoja vähentämään ...

Haastateltava 3: Kyllä se voi jatkossa tarkoittaa sitä, että kysytään, ootko jäsen, sillä jos kirkon jäsenmäärä laskee jatkuvasti, niin sitä eli ensikädessä yhteinen kirkkoneuvosto ja sitte sen jälkeen yhteinen kirkkovaltuusto joutuu ottamaan kantaa siihen, että missä laajuudessa perheneuvontapalveluja voidaan tuottaa.

Sit seuraavaks aletaan kysyy asiakkailta ehtoollisella ”kuulutko kirkkoon”, Jos ei kuulu niin viis euroa.

Joissakin seurakunnissa perheneuvontakeskukset ovat saaneet seurakuntiansa johdolta jonkin verran huomautuksia kustannusten yksipuolisesta kohdistumisesta

<sup>118</sup> H1, H2, H3, H6, H9.

<sup>119</sup> H1, H3, H4, H7, H10

seurakunnan maksettavaksi. Hankkeissa joissa on seurakunnan lisäksi mukana muita toimijoita, kustannukset pitäisi jakaa tasapuolisesti toimijoiden kesken. Haastateltava 3:lla on ryhmätyötä kunnan ja toisen toimijan kanssa, minkä seurakunta kokee hyvänä, mutta toivoo, että kustannukset jakautuisivat kaikkien toimijoiden kesken.

Haastateltava 3: Vaikka kyllähän minä ymmärrän senkin, että meidän johdolta tulee kannanottoja, että tehkää yhteistyötä, se on aivan hyvä, mutta seurakunta ei ole ainut maksaja, myös, että nämä kaikki kulutkin menevät. Jos mä ajattelen esimerkiksi ryhmätyöskentelyä, jos meillä olis vaikka meidän kaupunki mukana ja sit meillä olis paikallinen Pelastakaa lapset ry ja seurakunta, niin myös ne kulut menee kolmeen osaan. Se on kans myös hyvin tärkeä, se on kaikille vain hyödyksi.

Haastateltava 7: Tähän kilpailuun liittyy, että kirkon puolelta voi tulla paineita siihen, että meidän pitää olla yksikkö, joka tuottaa oman työnsä. Se voi olla, että kirkko rupee ottaa meiltä pois, jos meiltä kerran maksetaan muualta...

Perheneuvoja huolestuttaa se, että useita vuosia kestänyt yhteistyö ei takaa sitä, että yhteistyö jatkuu sote-uudistuksen jälkeen. Tähän vaikuttaa edellä mainittu mahdollinen seurakuntien rakennemuutos ja myös se, että kuntayhteenliittymä voi halutessaan ostaa palvelun joko muulta seurakunnalta tai joltakin muulta palveluntuottajalta. Kuntien taloudelliset paineet ovat jo nyt nähtävissä niissä palvelukeskuksissa, joilla on jo sopimuspohjaista yhteistyötä. Kunta saattaa purkaa sopimuksen ja hoitaa niin sanotun lakisääteisen velvoitteensa oman terapeuttinsa avulla.<sup>120</sup>

Haastateltava 1: Kunta pyrkii koko ajan tarkistelemaan ostopalvelusopimuksia ja ostopalvelusopimukset vähenee koko ajan. He pyrkii omilla resursseillaan hoitaa se lakisääteinen osuutensa ja sit jos kunnasta löytyy se yks pariterapeutti, tai perheterapeutti, eli heillä koulutettu henkilö, niin lain pykälä tulee täytettyä.

Tulevia muutoksia on osattu odottaa jo muutaman vuoden ajan. Niihin ei kuitenkaan ole seurakunnissa tehty valmisteluja. Kirkon keskushallinnolta odotettiin aktiivista otetta palveluiden markkinoimiseksi kunnille. Perheneuvojen keskuudessa oli näkemys, että muut palveluiden tuottajat voivat tehokkaammalla toiminnallaan tehdä tarjouskilpailujen voittamiseksi pohjustavaa työtä, mitä

---

<sup>120</sup> H1.

kirkko ei tee. Huolen aiheena oli yleinen passiivisuus, jonka vuoksi mahdollisuus tuottavaan yhteistyöhön saatetaan menettää.<sup>121</sup>

Haastateltava 1: Tää semmonen asia, jonka pitäisi puhuttaa kaikkia keskuksia. Kohta voi käydä niin, että jos kirkko ei herää tähän, niin palvelut ostetaan muualta, tai ne tuotetaan itse. Pitää olla ajan hermolla ja tehdä niitä tuotekuvauksia ja selvittää, mitä palveluita tarvitaan.

Seurakunnat toimivat varsin itsenäisesti ja keskushallinto jopa kannustaa tähän. Aineistoni osoittaa, että perheneuvojat kuitenkin pitävät sote-uudistusta niin laajana ja merkittävänä, että keskushallinnolla pitäisi olla siihen valmistautumisessa näkyvämpi rooli.

Kirkon keskushallinnolla on strategioissa otettu huomioon palvelujen myyminen kuntasektorille. Meidän kirkko -strategiassa esitetään skenaario, jossa perheneuvontakeskusten palvelujen kysyntä kasvaa ja kirkko näkee sillä taloudellista arvoa. Skenaarion mukaan talouden tukeminen verorahoilla lopetetaan ja rahoitus hoidetaan ostopalvelusopimuksilla.<sup>122</sup>

Perheiden ongelmat eivät ole vähentyneet ja perheneuvojat näkivät, että perheterapian tarvisijoita on tällä hetkellä enemmän kuin he olemassa olevilla resursseillaan kykenevät kohtaamaan. Seurakuntien taloudellinen tilanne ei kuitenkaan mahdollista resurssien lisäämistä, vaan paremminkin nähdään, että viran vapautuessa sitä ei täytetä uudelleen. Resurssipulasta kärsivät ajoittain myös ne perheneuvontakeskukset, joilla on olemassa olevaa kuntayhteistyötä.<sup>123</sup> Meidän kirkko -strategia vahvistaa perheneuvojien näkemyksen, että kysyntä ylittää tarjonnan.<sup>124</sup>

Haastateltava 7: Meillä on tällä henkilömäärällä tämä työ aika hyvin pyörinyt, mutta tää näyttää siltä, välillä on aina piikkejä siihen, että tulee kysyntää enemmän kuin me voidaan tarjota, kuten taas olen siinä tilanteessa, mutta se näyttää siltä, että se enenee, se kysynnän määrä, Jos ihan tarkkaan ajatellaan, niin kyllä meillä voisi enemmänkin työntekijöitä olla ja töitä riittäis...

Ruuhka-aikoina asiakkaita joudutaan priorisoimaan, jolloin etusijalle menevät pariskunnat, joilla on alle kouluikäisiä lapsia. Palvelun ulkopuolelle jääviä

<sup>121</sup> H1.

<sup>122</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 53.

<sup>123</sup> H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H9, H10.

<sup>124</sup> Kolehmainen & Kähkönen, 26.



pyritään ohjaamaan alan muille toimijoille. Suuri osa avun tarvitsijoista jää sitä ilman.<sup>125</sup>

Joillakin perheneuvontakeskuksilla on kuitenkin varalla aika akuuttiin kriisiin joutuneille pareille, joille apu on saatava erittäin nopeasti.

Haastateltava 5: Nyt me voidaan palvella runsasta kolmatta osaa niistä ihmisistä, jotka tänne ottaa yhteyttä. Loput ohjautuvat ehkä muualle, tai eivät sitten saa apua. Peniä lapsia, niin silloin pyritään asettamaan ne etusijalle. Ja sitten, jos on kyseessä joku akuutti kriisi, useimmat meidän asiakkaistamme on kriisissä, joko parisuhteensa, tai perhe-elämänsä kanssa ja silloin myös pyrimme järjestämään aikaa pikaisesti. Meillä on sellainen systeemi, että me pidämme kullakin perheneuvojalla akuuttiaikoja, johon saattaa tulla lyhyelläkin varoitusajalla joku asiakas.

Yhdeksi merkittäväksi uhkaksi luokittelen perheneuvojien taholla vallitsevan epätietoisuuden. Se on havaittavissa jokaisessa tekemässäni haastattelussa. Sote-laki ei ole tänä päivänäkään saanut lopullista muotoaan, mutta sen käyttöönottoajasta on kuitenkin jo sovittu. (Haastatteluja tehdessäni voimassa oli päätös, jonka mukaan uudistukset ovat käytössä 2017!) Kirkon sisäiset rakennemuutokset askarruttavat ja osaltaan huolestuttavat perheneuvojia. Perheneuvojat eivät tiedä, miten kirkon rakennemuutokset, yhteiskunnan rakennemuutokset ja suunnitteilla oleva sote-uudistus sekä kirkon jäsenyydessä tapahtuvat muutokset vaikuttavat perheneuvontakeskusten toimintaan. Aineistosta on havaittavissa, että tämä epätietoisuus estää toiminnan kehittämistä ja aiheuttaa työntekijöille huolta niin perheneuvonnan tulevaisuuden kuin oman työn jatkuvuuden kannalta. Sote-uudistuksen yksityiskohdat eivät ole vielä kenenkään tiedossa. Perheneuvojilla oli yleistä epävarmuutta siitä, muuttuvatko seurakuntien rakenteet, tuleeko kuntayhtymien myötä uusia seurakuntayhtymiä. Perheneuvontakeskuksissa oltiin näiden asioiden suhteen vain arvailuiden varassa. Joukossa oli myös väkeä, joilla ei ollut ollenkaan kiinnostusta tuleviin muutoksiin<sup>126</sup>.

Perheneuvontakeskukset eivät ole joutuneet pohtimaan tuottamiensa palveluiden kustannusrakennetta, se ei ole ollut vallitsevassa järjestelmässä tarpeen. Seurakunnat eivät juuri ole joutuneet hinnoittelemaan palveluitaan.

<sup>125</sup> H2, H5, H10.

<sup>126</sup> H1, H2, H3, H4, H5, H7, H9, H10.

Niilläkin seurakunnilla, joilla on kuntayhteistyötä korvausta vastaan, hinnoittelua ei ole yksittäisistä perheneuvontapalveluista, vaan kunta osallistuu kustannuksiin jollakin sovitulla vuotuisella kiinteällä summalla.<sup>127</sup>

Näitä näkemyksiä tukee myös Kallungin tekemä tutkimus. Kirkolle liiketaloudellinen, kustannustehokas toiminta ja kilpailu markkinoista ovat ennen kokemattomia toiminnan alueita, mikä edellyttäisi uuden osaamisalueen kehittämistä. Kallungin mukaan myös osallistuminen yritysmaailman ja markkinalakien hallitsemaan toimintaan voidaan nähdä vieraaksi kirkon alunperin yhteisölliseksi tarkoitettulle toiminnalle. Identiteetin muutoksen hyväksyminen kirkon sisällä voi koitua ongelmalliseksi. Kirkon olisi mahdollista organisoida palvelut erillisen säätiön kautta, mikä eroittasi palvelujen tarjonnan varsinaisesta hengellisestä työstä.<sup>128</sup>

Haastateltavilla, joilla oli jo kokemusta kuntasektorien kanssa olevista ostosopimuksista, on kirkkoneuvoston päätöksiin perustuva hinnoitteluohje, joka tarjoaa jonkinlaisen tuntuman hinnoitteluun. Haastatteluista saadun aineiston perusteella ei voi päätellä, että heillä olisi riittävää tietoutta palveluiden tuottamiseen vaikuttavista kustannustekijöistä. Eräs haastateltava koki nykytilanteen työnteon kannalta mielekkäämmältä, sillä rahoituskuviot mutkistaisivat asioiden hoitoa.

Haastateltava 1: Hinnoitteluperuste, alkujaan se on laskettu äämm... se ei tarkoita ollenkaan, että olis laskettu kaikki palkka- ja tilakustannukset. Se ei näitä kaikkia kuluja täytä, mutta kirkkoneuvosto on ne aikoinaan päättänyt ja se on semmonen ei kaikkia kuluja kattava. Tässäkin on aika paljon hajontaa eri keskuksissa Suomessa. Meillä ei ole keskitettyä hinnoittelua. Hintaan vaikuttaa vielä, mitä myydään. Myydäänkö perheneuvontapalveluita, koulutusta, työnohjausta. Ne on eri tavalla hinnoiteltuja asioita sitten.

Haastateltava 4: He, he, heh, heh, se on tämä hinnoittelu sitten oma kysymyksensä ja siinähan koko perheneuvonnan kenttä on niin levällään kuin olla voi, että siinä varmasti sellaista yhdenmukaistumista tulee tapahtumaan aika vahvastikin.

Haastateltava 2: Siis olen tottunut siihe, että tämän raha kanssa pelaaminen on aika helppoa, kun se koko budjetti tulee kirkollisverovaroista, eikä siinä tarvitse niinku muuta pohtia. Se olisi ihannetilanne, että niin pystyisi jatkamaan.

<sup>127</sup> H1, H7, H8.

<sup>128</sup> Kallunki 2014, 14.

Epätietoisuus tulevaisuudesta näkyi myös siinä, ettei tulevaisuuden suunnittelu ole mahdollista. Perheneuvontakeskuksissa tiedetään monien asioiden olevan muutoskehittelyjen alla, mutta miten ne vaikuttavat omaan työpisteeseen, oli arvailujen varassa. Soten lisäksi meneillään ovat kirkon omat rakennemuutokset, jotka myös mietityttivät perheneuvojia.<sup>129</sup>

Seurakuntien rakenteissa on tapahtunut suuria muutoksia. Seurakuntien määrä on laskenut 2000–2010 välisenä aikana 121:llä. Tähän ovat syynä kirkon omat rakennemuutokset, mutta myös kuntien rakennemuutos vaikuttaa suoraan seurakuntaliitosten määrään. Seurakuntien ja kuntien rakennemuutokset vaikuttavat osaltaan perheneuvontakeskusten palvelurakenteisiin ja hallintoon. Muutoksien vaikutuksen alaiseksi joutuneissa perheneuvontakeskuksissa tarkastelun kohteeksi on joutunut organisaation lisäksi palvelujen hinnoittelu, laatu, sekä toiminnan sisällön kuvaus.<sup>130</sup>

Muutosprosessin keskellä perheneuvojat pohtivat mielessään eri skenaarioita ja niiden mahdollisia vaikutuksia heidän ammattikuntansa ja henkilökohtaiseen tulevaisuuteen. Näillä seikoilla on ilmeisen kuormittava vaikutus, joka mahdollisesti vaikuttaa myös työssä jaksamiseen.

Haastateltava 3: Mut kauheesti ei voi suunnitella tulevaisuutta ja visioida, kun, kun on tää tilanne jotenki epävarma. **Soten vuoksi?** Joo, soten vuoksi, se on ehkä semmonen suurin peikko joo ja kuntayhtymät, kuntarakenteen muutokset ja toisaalta taas seurakuntien puolella on tää rakennemuutos.

Haastateltava 1: Jos meidän ostopalvelusopimukset jostakin syystä, mitä ei koskaan tiedä tämän sote-kysymyksen myötä, nehan saattavat vaikka päättyä. Eihän se ole sanottua. Puhutaan kuntaliittymistä, sehän tarkoittaa myös seurakuntien yhdistämistä. Tässä menee niin monta isoa asiaa päällekkäin. Nää sopimuskysymykset eivät oo ollenkaan itsestään selviä asioita, vaikka ne on jatkuneet sieltä kaheksankytluvulta asti ihan, et tuota...

Haastateltava 4: Ensinnäkin sitä on erittäin vaikea arvioida vielä. Mutta on sitte niinku mahollista sitte tässä samalla sote-alueella nämä palveluja tuottavat kuntayhtymät ovat selvillä, nehä ei oo vielä selvillä, mahdollisesti sitte saman kuntayhtymän alueella toimii useampi perheneuvonnan keskus, sittenhän tää kuntayhtymä, joka hoitaa nää sopimusneuvottelut eri palvelun tuottajii päin, niin sillon niiniku käytännöt yhdenmukaistuu.

Aineisto toi esille uhan, joka koetaan perheneuvonnan piirissä järjestelmään sopimattomana. Seurakunnissa saattaa olla perheneuvontakeskuksia, joilla on

<sup>129</sup> HI, H3, H4.

<sup>130</sup> Kolehmainen & Kähkönen, 2010, 42.

kuntayhtymiä, joilla on asiakkaina kuntia tai kuntayhteenliittymiä. Näistä kunnista saapuneet asiakkaat ovat heille niin sanottuja maksavia asiakkaita, joista perheneuvontakeskus voi tehdä kuntayhtymälle laskun. Oman kunnan ollessa kuntayhteenliittymän ulkopuolella, ei perheneuvontakeskus voi lähettää laskua oman seurakunnan alueen asiakkaiden käynneistä. Tällaiset asiakkaat ovat perinteisiä perheneuvonnan vapaaehtoistyöhön kuuluvia. Ruuhka-aikana perheneuvontakeskus ei kykene palvelemaan kaikkia palvelua tarvitsevia ja joutuu tekemään priorisointeja, joissa etusijalle menevät niin sanotut maksavat asiakkaat. Tämä ei ole alkuperäisen perheneuvonnan ajatuksen mukaista.<sup>131</sup>

Haastateltava 3: kun se raha on niin tärkeä, että asiakkaat, jotka tulevat muista kunnista, saavat oikeeta palvelua ja kohtuu aikataulussa. Eli mä joudun niitä tavallaan asettamaan niinku vähä etulyöntiasemaan, eli just nää, jotka tulevat niistä kunnista, jotka maksaa. Eli mä joudun priorisoimaan.

Taloudelliset paineet voivat saada aikaan vääristymiä, jotka eivät kuulu toiminnan perusajatuksen. Esille tullut tapaus on perheneuvojan oman rehellisyyden ansiota ja osoittaa, että ihminen tekee tahtomattaan virheitä, jos järjestelmä asettaa paineita, ja virheiden syntymisen riski kasvaa.

## 5. TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT

### 5.1 Mahdollisuudet

Määrittelen mahdollisuuksiksi asiat, jotka perheneuvojat näkivät tulevien muutosten seurauksina, ja skenaariot, joita perheneuvojat näkivät hyvinä tulevaisuuden toimintamuotoina.

Osa perheneuvojista näki eräänä vaihtoehtona toiminnan keskittämisen valtakunnallisesti. Organisaation yhdistämisellä ja keskitetyllä hallinnolla saavutettaisiin vaikuttavampi imago palveluntuottajasta, jolla on palvelupisteitä maanlaajuisesti. Kirkolla on perheneuvontakeskuksia kohtalaisen tasaisesti koko maan alueella yhteensä yli 40. Valtakunnan laajuinen palveluiden saatavuus on mahdollisuus, johon ei muilla toimijoilla ole valmiuksia vastata..<sup>132</sup>

Haastateltava 1: Nii, voisiko se mejän valtti olla sellanen alueellinen saatavuus, kun perheneuvontakeskuksia on yli 40, ne on hyvin kattavasti ympäri maata.

<sup>131</sup> H3.

<sup>132</sup> H1, H8.

Tulevia kuntauudistuksia ja niiden mukana tulevaa sote-uudistusta pidetään mahdollisuutena. Onnistuessaan palveluidensa markkinoinnissa kirkko saa mahdollisuuden tuottoihin, joilla voi korjata heikentynyttä talouttaan.<sup>133</sup>

Perheneuvojat luottavat omaan tietotaitoonsa ja uskovat perheneuvontakeskusten ammatillisen osaamisen ja valtakunnallisen tunnustuksen takaavan kysynnän jatkossakin sekä antavan hyvät edellytykset päästä tarjoamaan palveluita perustettavissa kuntayhteenliittymissä. Kirkon perheneuvonnan tunnettavuutta pidetään kilpailuvalttina myös tulevaisuudessa.

”Perheneuvonta 70 vuotta. Suomen evankelisluterilaisen kirkon dia-kokoelma 70-vuotisjuhlan kunniaksi” mukaan perheneuvonnan asiakastyytyväisyyskysely kertoo erittäin hyvästä palautteesta, joka kohottaa perheneuvojen itsetuntoa. Tuoreimmat tulokset osoittavat, että 90 % palvelun käyttäjistä olisi valmiita suosittelemaan palvelua tuttavilleen. Todennäköisesti niitä suosittelee noin 8 %. Ehdottomasti ei-suositteleviksi asiakkaiksi osoittautui vain 0,62 %.<sup>134</sup> Perheneuvojat luottavat omaan ammattitaitoonsa ja yhteiskunnan arvostukseen.<sup>135</sup>

Aineiston mukaan asiakkaiden tyytyväisyys lähtee positiivisista kokemuksista, joita he ovat itse olleet luomassa. Perheneuvojat eivät tarjoa valmista terapiaohjelmaa, vaan se laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Perheneuvojat kertoivat tapauksista, joissa kirkkoon kuulumaton asiakas palveluprosessin päättymisen jälkeen oli ilmoittanut liittyneensä kirkkoon myönteisen kokemuksensa vuoksi.<sup>136</sup> Löytänä ja Kortesus pitävät asiakkaan kokemusta palvelutyytyväisyyden kannalta ratkaisevana. Asiakas ei voi vaikuttaa palvelun laatuun, mutta hän on aktiivinen osapuoli luodessaan omaa kokemustaan.<sup>137</sup>

Haastateltava 2: Mä näen sen sellasesena, että siinä on, on aa, mahdollisuuksia. Aa elikkää... ehkä ensin toteasisin tähän, että kun kirkon perheneuvonnan brändi, tai imago on erittäin vahva ja myönteinen sekä siis valtakunnallisen asiakaspalautteen kautta, sekä myös yhteistyötoimijoiden antaman palautteen kautta. Niin mä ajattelen sillä tavalla, että jos tää sote-uudistus jossakin kohtaa toteutuu, niin mä aatelin niin, että perheneuvonnalla on kyllä niinku

<sup>133</sup> Kallunki 2014, 11.

<sup>134</sup> Kähkönen 2014.

<sup>135</sup> Kähkönen 2014.

<sup>136</sup> H8, H2.

<sup>137</sup> Löytänä & Kortesus 2011, 19–31.

hyvät mahdollisuudet ammatillisesti lähteä siihen kokonaisuuteen mukaan ja tarjota laadukkaita perheneuvontapalveluita.

Tulossa olevat muutokset ovat saaneet jotkut perheneuvojat aktiivisiksi luomaan erilaisia skenaarioita siitä, minkälaisia palveluiden uudelleen organisoiteja sen myötä voitaisiin tehdä. Uudistusten uskottiin tuovan tehokkuutta perheneuvontakeskusten ja perheneuvoloiden väliseen yhteistyöhön. Tämä näkyisi muun muassa sopimusten yhtenäisissä rakenteissa. Mahdollisuutena nähtiin muun muassa skenaario, jossa vakaumuksellisesti hyvin erilaiset toimijat voisivat järjestää perheneuvontapalveluita samassa rakennuksessa. Tällä korostettaisiin palvelunsaajan ensisijaista tärkeyttä perheterapian prosessissa. Asiakkaat voitaisiin ohjata yhteen paikkaan, jossa kukin voisi saada itsellensä sopivan palveluntuottajan. Tämänkaltaisen palvelukeskus mahdollistaisi hyvin monenlaisen osaamisen yhdistämisen. Kyseisen skenaarion ideoinut perheneuvoja nimittää tällaista keskusta ”perheiden taloksi”.<sup>138</sup> Tällainen eri vakaumuksien yhdistäminen samoihin tiloihin edellyttäisi yhteiskunnan (kuntasektorin) järjestämää koordinoitua.

Kallungin tutkimuksessa pidetään mahdollisena, että palvelujen tuottaminen maalliselle organisaatiolle saattaa vähentää perheneuvojan henkilökohtaisen uskonnollisen vakaumuksen merkitystä, mikä voi johtaa siihen, että ei-hengellisen koulutuksen saaneet korvaavat ainakin osittain hengellisen koulutuksen saaneet perheneuvojina. Aiempana esitetty mahdollisuus järjestää palveluntuotanto erillisen säätiön kautta antaisi vapaammat mahdollisuudet henkilökrytoinneissa.<sup>139</sup> Aineistoni toi esille perheneuvojien hyvin vahvan käsityksen siitä, että kirkon perheneuvonta edellyttää työntekijältä tulevaisuudessakin evankelisluterilaisen kirkon jäsenyyttä. Perheneuvojan vakaumuksellisiin ominaisuuksiin ei tule jatkossakaan muutoksia, vaikka suvaitsevaisuus muita vakaumuksia ja vakaumuksettomuutta kohtaan on lisääntynyt.<sup>140</sup>

Aineistoni toi esille skenaarion perheneuvonnan organisoimiseksi valtakunnalliseksi säätiöksi. Tällä arvioitiin mahdollisten perheneuvonnan toiminnalle osoitettujen lahjoitusten olevan helpommin ohjattavissa sinne minne ne on tarkoitettu<sup>141</sup>. Säätiö vaihtoehtoisena ratkaisuna tulee esille myös Kallungin

<sup>138</sup> H2.

<sup>139</sup> Kalunki 2014, 17–18.

<sup>140</sup> H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8, H9, H10.

<sup>141</sup> H2, H4.

tutkimuksessa. Kallungin skenaario puoltaa säätiötä, koska sillä olisi mahdollisuus irrottautua uskonnollisesta sidonnaisuudesta.<sup>142</sup>

Tämä ei kuitenkaan olisi ratkaisu organisoida kirkon päätehtävästä erillään oleva liiketointa harjoittava laitos. Säätiön toiminta-ajatuksena ei saa olla pääsääntöisesti liiketoiminnan harjoittaminen. Tämä koskee vuoden 1964 jälkeen perustettuja säätiöitä.<sup>143</sup>

Haastateltava 4: Minä oon joskus sitä miettiny, jos tämä kirkon perheneuvontapalvelu olis valtakunnallinen ja siitä tehtäisiin esimerkiksi säätiöpohjainen palveluntuottaja, niin mitä se tarkoittais. Näissä mietteissä en oo menny kauheen pitkälle, mutta saattais olla mielenkiintoinen ajatus. Mutta mitä se sitten tarkoittais, en osaa vielä, tai en oo ajatuksissa päässyt vielä niin pitkälle.

Haastateltava 2: Se mitä olen huomannut jääväni pohdiskelemaan on niin tähän sote-uudistuskokeiluun liittyen on puhuttu perheiden talosta. Siinä siis yksi idea on käsittääkseni se, että kun asiakas tulee perheiden taloon liittyen perheiden palveluihin, niin hän tietää, kun hän tulee sinne ovesta sisään, että hän siellä yhdellä käynnillä löytää ja saa sen oikean palvelun.

Aineistosta tulee esille kehittävää liiketoiminnallista ajattelua, joka osoittaa perheneuvojen halun olla kehityksessä mukana. Perheneuvontakeskuksissa koettiin, ettei heidän tarjoamiensa palveluiden osalta ole tehty riittävää tuotekehittelyä. Perheneuvojen mielestä keskitetyllä tuotekehittelyllä ja sopivien tarjottavien tuotteiden hakemisella voitaisiin aloittaa palveluntarjontaa valmisteleva markkinointi. Suuri osa perheneuvoista koki keskitetyn tuotekehittelyn tärkeäksi, jotta markkinointityö olisi mahdollista aloittaa.<sup>144</sup>

Kirkon keskushallinto luo ohjeistusta eri toiminnoille yleisellä tasolla, kuten mietinnöksi luonnehdittu ”Kohtaamisen kirkko”. Päävastuu seurakuntien strategioiden suunnittelusta ja toteutuksesta jää kuitenkin seurakunnille itsellensä.<sup>145</sup>

Perheneuvojat kokivat kokemattomuuden hinnoittelusta puutteeksi, joka olisi korjattava; tämä katsottiin tärkeäksi, jotta tuote-esittely olisi mahdollista. Kaiken kaikkiaan toimintaan odotetaan mukaan liiketoiminnallista ajattelua ja

<sup>142</sup> Kallunki 2014, 14.

<sup>143</sup> Uusi säätiölaki 2013,

<http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1368536471072.html>

<sup>144</sup> H1, H2, H3, H4, H5, H7, H8, H10.

<sup>145</sup> Kohtaamisen kirkko 2012, 5.

valmistautumista tuleviin muutoksiin, jotta perheneuvontakeskukset säilyttäisivät mahdollisuutensa toimia palveluntuottajina.<sup>146</sup>

Haastateltava 1: Joo, kyllä pitäisi olla bisnes-ajattelua, voi käydä niin, että palvelut ostetaan muualta ja kirkolle ei jää mitään. Nyt ei enää puhuta kuin parista vuodesta.

Haastateltava 3: Mut sit me joudutaan miettimään ja tarkasti määrittelemään, et mikä se meidän tuote on ja mitä se maksaa ja mitä siihen kuuluu.

Aineiston mukaan sote-uudistuksen uskottiin mahdollisesti yhtenäistävän perheneuvontakeskusten toimintatapoja ja tiivistävän keskusten välistä yhteistyötä. Kuntayhteenliittymien sopimus pohjat ovat ainakin sote-piireittäin kaikille palveluiden tuottajille samanlaiset, mikä helpottaisi sopimusjuridisten asioiden käsittelyä yhtenäisten sopimuskäytäntöjen vuoksi. Tämä lähentäisi myös perheneuvontakeskusten välistä yhteistyötä ja toisi mahdollisesti kustannussäästöjä.<sup>147</sup>

Haastateltava 4: Nykyisin hyvin lähelläkin toisiaan sijaitsevien perheneuvontakeskusten toiminnassa ja organisoinnissa on eroja. Se ainakin tulee uudistusten myötä muuttumaan, eli toimintatavat yhtenäistyy ainakin sote-alueen sisällä.

Yhteiskunnassa ja seurakunnassa tapahtuvat rakennemuutokset koettiin jossakin määrin uhkaksi, mutta niissä nähtiin myös mahdollisuuksia. Kunta- ja sote-uudistusten uskottiin vaikuttavan seurakuntien rakennemuutoksiin. Mahdolliset kirkon organisaatiouudistukset voisivat koskea myös perheneuvontakeskuksia. Nykyisessä rakenteessa perheneuvontakeskukset ovat seurakunnittain itsenäisiä toimijoita. Eräät perheneuvojat näkivät, että sote-uudistus voisi johtaa saman sote-piirin sisällä toimivien perheneuvontakeskusten yhdistymiseen keskitetyn johdon alle. Tämän uskottiin vaikuttavan toiminnan tehokkuuden lisääntymiseen ja kustannussäästöihin.

Haastateltava 2: Se mitä tähän kohtaan voisi täydentää vielä; sote-uudistuksen tuleminen myötä on melko varmaa, että neuvottelukeskusten välinen yhteydenpito ja yhteistyö lisääntyy ja millä tavalla sitä järjestetään, onko edelleen kussakin neuvottelukeskuksessa johtava työntekijä, vai tehdäänkö muutoksia, kun samaan aikaan puhutaan seurakunnan rakenneuudistuksista, niin tullaanko niitten myötä yhdistämään neuvottelukeskuksia isommiksi

<sup>146</sup> H1, H2, H3, H4, H5, H7.

<sup>147</sup> H1, H2, H4.



kokonaisuuksiksi, niin sitä ei tiedä ja – no niin, emmä osaa siitä sitte sen enempää sanoa.

Rakennemuutosten ohella perheneuvojia askarrutti ja huolestutti perheneuvonnan perinteisen identiteetin säilyttäminen. He kokivat brändin rakentuneen perheneuvonnan arvojen pohjalta. Niiden suunnalla tapahtuvia muutoksia pidettiin arvostuksen säilyttämisen kannalta kohtalokkaana uhkana.<sup>148</sup>

Vuokko sanoi Yle-uutisille 21.3.2013 antamassaan haastattelussa, että suurille brändeille on tyypillistä niiden huomattavan pitkä markkinoilla oloaika. Ne ovat vanhoja, sillä ne ovat pystyneet tuottamaan uusia kohderyhmiä tyydyttäviä tarpeita. Uudistuksista huolimatta ydintoiminta on pysynyt samana. Säilyttämällä identiteettinsä kirkko pysyisi ainutlaatuisena jatkossakin.<sup>149</sup>

Haastateltava 4: näkisin merkittävänä, että perheneuvonta säilyttää kuitenkin oman identiteettinsä. Vaikka rahoitusta tulisi kunnasta, niin sitä identiteettiä ei lähettäisi myymään.

No kyllä lähtökohta on siinä, että perheneuvonta on ja pysyy kirkon työnä ja minkälaista se yhteistyö sitte kuntaan, tai kuntayhtymään on, olis hyvä, että perheneuvonta pystyis säilyttämään oman identiteettinsä niinku siellä niinku rajapinnassa selkeästi kirkon työnä niinku (syviä huokauksia sanojen välissä) kansalaisia palvellen. Jos aatellaan tota, että perheneuvonta on, vaikka keksis mitä, niin ei kannata lähteä tekee mitä tahansa, mitä kunta pyytää, vaan niinku saadakseen rahaa, jos se samalla hämärtää meidän identiteettiä.

Identiteetin säilyttämisen katsottiin olevan tärkeää myös perheneuvonnan luotettavuuden kannalta. Tieto siitä, että palvelu on kirkon toimintamuoto, on samalla takuu luotettavasta ja ammattitaitoisesta toiminnasta. Perheneuvonnan pitäisi säilyä kirkon ilmaisena palveluna. Terapia ei saa vaikuttaa lääketieteelliseltä toiminnalta, mikä tekee eron perheneuvonnan ja psykiatrian klinikoiden toiminnan välille. Perheneuvonnan terapian nähtiin lähtevän muista kuin lääketieteellisistä lähtökohdista. Perheneuvoja, joka on toiminut psykiatrisen terapian parissa, koki saman työn perheneuvonnassa sielunhoitona ja asetti niille merkityseron.<sup>150</sup>

Sielunhoidollinen näkemys antaa pohjan ajattelulle, että perheneuvonnan maksullisuutta ei lähtökohtaisesti hyväksytä muuten kuin

<sup>148</sup> H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 H10.

<sup>149</sup> Vuokko 2013, [https://www.google.fi/?gws\\_rd=ssl#q=Kirkko+harkitsee+vahvempaa+roolia+hyvinvointipalveluiden+tuottajana](https://www.google.fi/?gws_rd=ssl#q=Kirkko+harkitsee+vahvempaa+roolia+hyvinvointipalveluiden+tuottajana).

<sup>150</sup> H6.

erityisen painavista syistä, kuten toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi. Tähän ei saisi vaikuttaa onko asiakas seurakunnan jäsen.<sup>151</sup>

Haastateltava 6: Minusta hyvät asiakkaat saavat tulla perheneuvontaan juuri näin kuin nytkin tarkotan ilmaiseksi ja sitten joko, että --- joo ja sitten perheneuvonnan teema, tai on hyvä, että se on ihminen ihmiselle, ettei se rupee vaikuttamaan lääketieteelliseltä pohjalta. Minusta se on ero psykiatrisessa työssä. Mä oon perheterapeutti perheterapian työssä ja minä olen perheterapeutti täällä, se viitekehys on eri Ja mä toivon, et se ei muutu kliiniseksi työksi, vaan että kirkko säilyttäis sen ihmisen kohtaamisen merkityksen.

Perheneuvojat pitivät jopa käsittämättömänä, että lähimmäisen auttamisesta pitäisi ottaa maksu. Perheneuvonta koettiin diakoniseksi työksi ja maksun ottaminen olisi näin ollen ristiriitaista perheneuvonnan perustehtävän kannalta ajatellen.<sup>152</sup>

Kohtaamisen kirkko -mietinnössä todetaan, että jäsenyyden merkitykselle laitetaan tulevaisuudessa suurta painoarvoa. Mietinnössä ei määritellä, mitä tällä tarkoitetaan, mutta todetaan: ”Kenet otamme huomioon?” ja ”Kenet jätämme huomioimatta?”<sup>153</sup>

Haastateltava 6: Tätä puhutaan hirveesti, mut mun mielestä sen ei pitäisi sitä olla, sillä tää on sitä kohtaamista ja ihmiset tietää, et he voi tulla, ristiriitaista, ristiriitaista. Tavallaan se kuulostais loogiselta, että niiltä, jotka eivät kuulu kirkkoon perittäisiin, mut tääl on käynyt sellaisia ihmisiä ja mä oon todennut, et hyvä kun sä tulit tänne ja uskalsit tulla.

Perheneuvonnan strategiassa 2015 määritellään perheneuvonnan tehtävä ja juuret; nämä määritelmät tulevat esille läpi aineistoni. Strategian mukaan perheneuvonta on lähimmäisen auttamistyötä, jonka tehtävä on annettu Raamatussa.<sup>154</sup>

Perheneuvojien itseymmärryksen mukaan heidän työnsä on osa evankeliumista lähtenyt perustehtävää, jonka Kristus on asettanut. Uskonnollisuus toivottiin ymmärrettävän myönteisenä asiana. Jumalasuhde koettiin olevan verrattavissa ihmissuhteeseen. Asiakkaan toivoessa uskonnollista ulottuvuutta Jumalasta pitää uskaltaa puhua. Perheterapia koettiin työksi, missä lähimmäisenrakkaus korostuu. Jumalan uskottiin olevan läsnä asiakastapaamisissa, vaikka siitä ei ääneen puhuttaisikaan. Perheneuvojat katsoivat viisaammaksi olla puhumatta uskonnollisista asioista silloin, kun

<sup>151</sup> H1, H2, H3, H6, H7.

<sup>152</sup> H1, H3, H8.

<sup>153</sup> Kohtaamisen kirkko 2012, 25

<sup>154</sup> Kolehmainen & Kähkönen, 2010, 12.

keskustelevat kuntasektorin kanssa.<sup>155</sup> Perheneuvojat osoittautuivat varovaisiksi osoittamaan avoimesti uskonnollisuuttaan. Haastateltavien kertomuksista on havaittavissa halu välttää liiallinen leimautuminen uskonnolliseksi toimijaksi. Toisaalta he tunnustivat ja pitivät sitä erityisenä heille ominaisena positiivisena ominaisuutena, toisaalta he pelkäsivät sen olevan esteenä yhteistyöhalukkuudelle.<sup>156</sup>

Perheneuvojien esittämät kuvaukset perheneuvojan työn luonteesta Kristuksen tehtävän jatkajana tulevat suoraan Meidän kirkko -strategiasta, jossa kuvataan perheneuvojan ottavan kantaakseen asiakkaansa kärsimyksen ja palauttavan sen paremmin siedettävässä muodossa. Perheneuvojan työssä uskotaan olevan mukana armo, joka välittyy asiakkaalle työntekijän kautta.<sup>157</sup> Tämän ovat perheneuvojat omaksuneet vilpittömästi, mikä ilmeisesti on merkittävä tekijä heidän työssä jaksamiseensa.

Haastateltava 7: Sitten minä aattelin kyllä, miten sitä nyt sitten ääneen kannattaa sanoa tässä yhteistyökuviossa, mutta meille se Jumalasta puhuminen on luontevaa. Myös jumalasuhdetta voidaan käsitellä, kuten parisuhdetta, se on suhde myös. Ma aattelin, me ollaan sielunhoidollista työtä tekeviä, eli kun annamme terapiaa, niin me samalla hoidamme ihmisen sielua. Asiakkaat ovat myös täällä niitä, jolle Jumala haluaa osoittaa rakkautta. Mulle se on henkilökohtaisesti ainakin tärkeitä kun mä tapaan ihmisiä. Mä aattelen sillä tavalla.

Uskonnollisuus tuli voimakkaasti esille kokoamassani aineistossa. Perheneuvonta koettiin diakoniseksi sielunhoitotyöksi, vaikka tapaamisissa ei uskonnollisia asioita käsiteltäisikään. Siinä uskottiin olevan läsnä tekijän, mikä tekee siitä jollakin tavalla erityisen muihin palveluntuottajiin verrattuna. Perheneuvojat ovat omaksuneet näkemyksen, että heidän toiminnallaan on selkeä kytkös raamatulliseen tehtävään. Tätä ”erikoisominaisuutta” haastateltavat eivät kyenneet määrittelemään muuten kuin tunnepohjaisesti, tai kiertäen. Minulle jäi käsitys, että kaikki haastateltavat eivät rohjenneet kertoa ulkopuoliselle todellista näkemystään perheneuvonnan luonteesta. Joillakin taas kyseisen asian käsittely minun kanssani ei tuottanut vaikeuksia.

Haastateltava 7: Oikeestaan sen yläotsikko on sielunhoito, sitä voi tehdä muutenkin, mutta mä oon sielun hoitaja ja se ero voi olla tässä, että se voi tuntua pelottavalta, joillekin se on niin negatiivinen viesti,

<sup>155</sup> H7.

<sup>156</sup> H7.

<sup>157</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 13.

kun puhutaan sielunhoidosta, joka ei ole silleen meidän kirkolliseen kieleen perehtynyt...

Haastateltava 3: Ja se, että mun oma kokemus on se, että kaupungit työntekijät ja hyvinkin korkealla tasolla arvostavat kirkon perheneuvontaa nimenomaan siksi, että siinä on joku semmonen erityinen, et se ei oo sitä kaupungin perheneuvonnan toimintaa.

Haastateltavat kokivat heidän työnsä arvostuksen lähtevän ammatillisen osaamisen lisäksi myös ”piilevästä” uskonnollisesta asenteesta, joka ilmenee muun muassa perheneuvojien suhtautumisena työhönsä sielunhoitajan ominaisuudessa.

Aineiston mukaan uskonnollisuutta ei tuoda esille myöskään käytettävässä tilassa. Keskustelut käydään usein erillisessä rakennuksessa, joka ei leimaannu näkyvästi uskonnolliseksi. Itse tilan sisustus ei paljasta yhteyttä kirkkoon. Uskonnon ”näkymättömyydestä” annetaan asiakkaille etukäteistietoa pelkojen hälventämiseksi.<sup>158</sup>

Haastateltavilla oli yhteinen näkemys siitä, että perheneuvonta kirkon sisällä toimivana organisaationa tuottaa ainutlaatuisia palveluita koko yhteiskunnan hyväksi. Rikkonaiset perheet ovat veronmaksajille suuri kuluerä työpoissaolojen ja masennushoidon muodossa.

## 5.2 Uhat

Tässä luvussa kuvaan uhkia, jotka perheneuvojien mukaan toteutuvat mahdollisten muutosten/uudistusten jälkeen, sekä niitä uhkia, jotka aiheutuvat siitä, ettei muutoksia eli ostopalvelusopimuksia synny. Jotkut uhkakuvista ovat sellaisia, jotka toteutuessaan muuttaisivat perheneuvontajärjestelmän toimintaperiaatteita, jotka perustuvat omaksuttuun arvomaailmaan. Identiteetin säilyttäminen alkuperäisen toiminta-ajatuksen mukaisena koettiin hyvin tärkeänä. Perheneuvojilla oli aineiston mukaan taipumusta myös rationaaliseen ajatteluun, mutta selkeästi on havaittavissa, että toimintaa ohjaavat arvot, joita perheneuvonnan Meidän kirkko -strategiassa tuodaan esille. Aineistostani ei voi havaita kuinka paljon perheneuvojien arvomaailma rakentuu työnantajalta opittuun ja kuinka paljon omaan. Haastateltavien arvot olivat kuitenkin samassa linjassa ”Meidän kirkon” määrittelemien perheneuvonnan arvojen kanssa.

Minun aineistoni mukaan perheneuvojat olivat huolissaan yhteistyön kuntasektorin kanssa mahdollisesti johtavan siihen, että edellytetään asioita, jotka

---

<sup>158</sup> H1, H2, H3, H5.

vaativat perheneuvoja luopumaan heille tärkeistä arvoista.<sup>159</sup> Tämä tulee esille myös Kallungin tutkimuksessa, jossa nähdään, että palveluntuottajan toimiminen liiketaloudellisten sääntöjen mukaisesti vaikuttaa työntekijöiden toimenkuvaan. Se mahdollisesti muuttaa heidän ammatti-identiteettiään, asiakkaiden suhtautumista kirkkoon sekä käsitystä kirkosta organisaationa.<sup>160</sup>

Kallungin mukaan maallisen instituution ja seurakunnan vuorovaikutuksen välille aiheutuu periaatteellisia jännitteitä. Tämä näkyy muun muassa poikkeavuutena arvoasetelmien lähtökohdissa. Kuntasektorilla pyritään rationaalisuuteen, joka edellyttää suunnitelmallisuutta ja kustannustehokkuutta. Seurakuntien toimintoja ohjaavat vakaumukseen pohjautuvat arvot. Erilaisuus näkyy myös siinä, että jos seurakunta toimisi rationaalisesti, se vaikuttaisi uskonnollisuuden vähentymiseltä. Seurakuntien uskonnollisen arvomaailman korostuminen voi ohittaa kuntien suosimat rationaaliset arvot.<sup>161</sup>

Aineistoni mukaan perheneuvojat näkivät muun muassa kilpailuun osallistumisen tuovan lieveilmiöinä lisää byrokratiaa, lisää työpaineita ja mahdollisesti heikentävän asiakkaan tietosuojaa. Heidän mielestään perheneuvoja sitova tietosuoja ja vaitiolovelvollisuus ovat perheneuvontakeskuksissa tiukempia kuin kunnan viranomaisilla. Perheneuvontakeskukset eivät pidä asiakkaistaan minkäänlaista rekisteriä, eikä heidän tapaamisistaan jää mitään muuta aineistoa kuin perheneuvojan henkilökohtaiset työskentelymuistiinpanot, joita ei tallenneta. Perheneuvontakeskukset, joilla on yhteistyösopimuksia kunnan tai kuntayhteenliittymän kanssa, eivät luovuta sopimuskumppaneilleen muuta tietoa antamistaan palveluista kuin kävijämäärän, joka riittää myös laskutusperusteeksi.<sup>162</sup>

Haastateltava 10: Varmaan byrokratia lisääntyisi, sitten tulee varmaan näitä kaikenlaisia kilpailutuksia. Mä en niistä oikei tiedä, mut kun julkisoikeudellinen yhteisö ostaa jotakin, niin sitte niitä kilpailutetaan, et kyll siihe tulee byrokratia ja semmonen uus sävy. Se voi tuoda rivityöntekijän kannalta niinku lisäpainetta.

Kilpailun pelättiin tuovan yritysmaailman mukaisen raportointivelvollisuuden, mikä heikentäisi asiakkaiden tietoturvaa, ja se koettiin myös byrokratiaa lisäävänä tekijänä. Etenkin kiinteään vuosimaksuun perustuva maksutapa voisi johtaa

<sup>159</sup> H1, H2, H3, H4 H6 H7 H10.

<sup>160</sup> Kallunki 2014, 17–18.

<sup>161</sup> Kallunki 2010, 19–20.

<sup>162</sup> H1, H2, H3, H4, H5, H10.

siihen, että kuntayhteenliittymä edellyttäisi kävijöistä listan. Nykyisellään tietoja kerätään lähinnä tilastoja varten, mutta sekin tapahtuu asiakkaan suostumuksella.<sup>163</sup>

Haastateltava 5: Se ei oo tyystin ongelmaton. Se saattaisi tuoda mukanaan myös jonkunlaisen raportointivelvollisuuden näistä istunnoista. Jos ei nyt suoranaisesti raportointia, niin kuitenkin on aika minimaalista, mitä me kerätään heidän suostumuksellaan keräämme tietoa, eli lähinnä niinkun tilastotietoihin liittyviä asioita.

Haastateltava 7: Tietysti tää on vähä liioiteltu esimerkki ja tuskin tällästä edes käy, mut se kertoo tästä, mitä se alihankinta on ja miten tarkkaan meidän työ sitten määritellään ja jos sieltä alkaa tulemaan näitä, vaikka meidän täytyy alkaa luovuttamaan tietoja, että ketkä täällä on käynyt ja kuinka monta kertaa ja tällä hetkellä se ei oo ihan lakipykälien mukaan ihan mahdollista, mut jos se muuttuis siihen suuntaan, niin sillan me jouduttais miettiä onko tää se paikka, johon voi tulla nimettömänä.

Perheneuvontakeskuksiin on totuttu tulemaan ikään kuin nimettömänä luottaen siihen, ettei käynnistä tehdä raporttia. Raportointivelvollisuus olisi uhka luottamukselle. Asiakassuhteen luottamuksen menettämisen lisäksi perheneuvontakeskuksissa pelätään, että rahoituksen hankkiminen voi vaatia liikaa perheneuvojen huomiota ja olisi näin uhkana varsinaisen työn toteuttamiselle, mikä saattaisi näkyä palvelun laadun heikentymisenä tiukkojen hintapaineiden vuoksi. Tilaajan (kuntasektorin) taholta käyntimääriin saatettaisiin puuttua asettamalla niille ylärajat. Perheneuvojat näkivät, että määrän tarpeen arvioinnin on tapahduttava asiakaskohtaisesti perheneuvojan havaintoihin pohjautuen, eikä sen määrittämisen perustana saa olla kustannustehokkuuden tavoittelu. Kaupallisen ajattelun pelättiin vaikuttavan myös perheneuvojan arvomaailman muuttumiseen. Kustannustehokkuus ja tuloksen haku voi muuttaa asennoitumista perheneuvojan työtä kohtaan.<sup>164</sup>

Haastateltava 10: Jos se o sitä, että se joka tilaa sen palvelun, ja kuinka paljon se pyrkii määrittelemään ja totta kai se määrittelee. Se voi sanoa, että annetaan terapiaa vain viis käyntiä ja sit ulos oli tilanne mikä tahansa.

Haastateltava 9: Maksullisena se ei ehkä tiukassakaan kilpailutilanteessa vaikuttaisi hoidon sisältöön, mutta hoitojen määrään, pituuteen se voisi vaikuttaa. Jos se on aikaisemmin ollut 10 käyntiä, niin se voisi olla sitte vaikka kuus käyntiä. Eikä nykyisin ole niin ennalta asetettua määrää, vaan se katsotaan asiakkaan mukaan kuinka monesti sitä tarvitaan.

<sup>163</sup> H5, H7.

<sup>164</sup> H5, H6, H9, H10.

Haastateltava 6: Tätä työtä ei voi mitata esimerkiksi asiakaskäyntien mukaan, koska kirkossa on painotettu ihmisen kohtaamisen merkitystä, rauhallisuutta, kuuntelemista, yhteistä kohtaamista.

Haastateltava 5: Negatiivisen voisi olla seurakunnan rooli ytimenä olevassa asiassa osana perustehtävää, se saattaa hämärtää, jos siellä on suhteessa paljon liittymäpintaa kuntaan päin, että, mikä tämän tekee kirkon tehtäväksi parisuhteessa.

Perheneuvojat katsoivat, että pääpaino heidän työssään on asetettava perustehtävän hoitamiselle, vaikka mukaan tulisi liiketaloudellisia piirteitä. Liikemaailma on tuonut vaikutteita perheneuvontakeskuksiin niissäkin tapauksissa, missä ei ole liiketaloudellisia sidoksia kuntasektorin kanssa. Tämä näkyy sanastossa, jonka he ovat omaksuneet työkieleensä, kuten palvelu, asiakastyytyväisyys ja asiakas. Tämä tukee näkemystä kirkon palvelumuodon jatkuvasta sopeutumisesta yhteiskunnassa tapahtuviin muutoksiin. Vaikka kaupallistuminen nähdään mahdollisuutena, on se hyvin monelle perheneuvojalle hänen arvomaailmansa vastaista ja nähdään uhkana.

Kirkko organisaationa edellyttää tulosvastuuta tulosityksiköiltään niin kuin voittoa tavoittelevissa ”maallisissa” organisaatioissa; ero tuloksen mittauksessa yritysmaailmaan on siinä, mikä lasketaan tuotoksi. Kirkolla tuotto muodostuu määrättyjen palveluiden tuottamisesta siihen budjetoidulla rahamäärällä, kun vastaavasti yritys-elämässä tuotto muodostuu tuotettujen palveluiden myynnistä.<sup>165</sup>

Aineistoni mukaan kaupallisuus ja vastikkeellisen palvelun tarjoaminen ei osoittautunut itsestäänselvyydeksi. Vallalla on käsitys, että perheneuvonta on palvelu, jonka pitää olla saatavilla kaikille ilman korvausta. Perheneuvonta koettiin diakonisena sielunhoitotyönä, joka on osa lähetyskäskyä, lähimmäisen auttamista<sup>166</sup>. Kuten eräs haastateltava totesi, ” kaikkea ei voi hinnoitella”. Toinen puolestaan koki asian hyvin ristiriitaisena eikä ymmärrä, miksi juuri perheneuvonnan ilmaispalvelu on kyseenalaistettu. Muiden työmuotojen osastojen ei nähdä kokevan vastaavanlaisia paineita etsiä maksavia asiakkaita. Tämä herättää ihmetystä, koska perheneuvonta on samanlaista lähimmäisen auttamista kuin muut työmuodot, esimerkiksi nuorisotyö. Eräs haastateltava ei puolestaan ymmärrä, miksi kunnan pitää maksaa palveluista. Hän näkee perheneuvonnan olevan maksutonta diakonista sielunhoitoa. Perheneuvonta on kirkon toimintamuoto, kirkon toimintaan ei pitäisi haastateltavien mielestä kuulua

<sup>165</sup> Vuokko 1996, 39.

<sup>166</sup> Kolehmainen & Kähkönen, 13.

palveluiden myyminen. ”Bisneksen” ei katsota kuuluvan kirkon ja seurakunnan toimintaan.<sup>167</sup>

Haastateltava 1: Sit on niinku sellane ristiriitane fiilis, että meitä pidetään kirkon yhtenä kirkon työmuotona, yhtä tärkeenä ku muut, mutta minkäs ihmeen takia meidän pitää hankkia sitte rahat. Minun arvomaailmassa tässä on hirvee iso ristiriita, toki minä ymmärrän, että seurakuntaan pitää saaha rahaa ja se on iha hyvä, mutta eihä muidenkaan työmuotojen työalajohtajat joudu miettimään mistä niinku rahaa tehhää, mistä saahaan ostopalvelusopimuksia. Se ei ihan mahdu minun päähäni tänään, miks meidän pitää tuottaa ja samalla maksaa palkkamme. Kyllä minä ymmärrän, että kirkko joutuu etsimään rahoitusta, mutta mehä ollaan samanlainen työmuoto kuin esimerkiksi vaikka nuorisotyö.

Siinä on ristiriita, koska kirkon tehtävä ei oo kerätä maksuja, se on niinku ristiriitaista. Tottakai minä ymmärrän, että verovarar vähenee ja pitää kytetä pitämään yllä näitä resursseja. Toisaalta taas ku minä ajattelen sillee, että kirkon ei pitäis olla sellanen joka kerää. Entäs jos meet ehtoolliselle ja ruvetaan kysyy, että viis euroo.

Haastateltava 3: mutta sittä meillä kirkko perheneuvontana, voisko sitä sanoa, meillä o sellaset arvot olemassa, et niil ei oo hintaa.

Haastateltava 10: et se on jotenkin siellä, et kirkko ja seurakunta on ihan jotakin muuta kuin bisnestä. Tää on varmaan se oisi, et tarviiko meillä olla se kirkon jäsenkortti, et saa ne tietyt palvelut.

Aineisto osoittaa kuinka ristiriitaisia ajatuksia palvelun mahdollinen maksullistaminen aiheuttaa. Se sotii voimakkaasti perheneuvonnassa totuttua arvomaailmaa vastaan. Kirkon koettiin edustavan määrättyjä arvoja, ja niistä pitäisi haastateltavien mukaan pitää kiinni. Perheneuvonnan nähtiin olevan rajapinnassa, eli sen toiminta koettiin olevan uskonnollisen ja maallisen alueen rajamaastossa, mutta kuitenkin selkeästi kirkon työmuoto. Kirkon toivottiin kykenevän säilyttämään oma identiteettinsä; kirkon ei pidä luopua siitä rahatulojen hankkimisen kustannuksella.<sup>168</sup>

Kallungin tutkimuksessa identiteetin muuttumisen uhka nähtiin myös mahdollisena esteenä ostopalvelusopimukseen menemiselle. Kallungin mukaan alistuminen kuntasektorin sopimuskäytäntöön voi olla seurakunnille suuri kynnys, jonka taustalla on pelko oman identiteetin menettämisestä.<sup>169</sup>

Minun aineistoni mukaan ostopalvelusopimukset kuntasektorin kanssa eivät ole tae sille, että palvelun laatu ja saatavuus mahdollisen sote-yhteistyön toteuduttua paranisivat. Joillakin tahoilla ollaan päinvastoin huolestuneita siitä,

<sup>167</sup> H1, H3, H10.

<sup>168</sup> H1, H3, H10.

<sup>169</sup> Kallunki 2014, 14.



että palveluiden tarjoaminen sosiaalilain edellyttämällä minimitasolla voi heikentää palveluiden saatavuutta. Perheiden ja parien katsotaan tarvitsevan apua tulevaisuudessakin, eivätkä yhteiskunnan ja kirkon rakennemuutokset vähennä itse avun tarvetta.<sup>170</sup>

Haastateltava 2: Sitä muutostahan voi olla monenlaista. Mä en jaksakaan uskoa, että tää sote-uudistus tois yhteiskunnan kannalta enemmän, tai paljon parempia palveluita sille ihmiselle, eli asiakkaalle, eli se että mä ajattelen, että palvelujen kysyntä tulee joka tapauksessa kasvamaan, ihmisten avuntarve on kova. Se mitä tapahtuu yhteiskunnassa, kirkossa, se ehkä elää omaa elämäänsä. Ja se, että ei se ihmisen hätä mihinkään muutu.

Haastateltavat kokivat olevansa monenlaisten tuntemattomien muutosten keskellä, jotka saattavat johtaa kirkon liialliseen maallistumiseen. Kirkko saattaa sopeuttaa toimintansa liiallisesti noudattamaan yhteiskunnan ehtoja. Perheneuvojat ajattelevat, että kuntayhteenliittymät ostajina voivat asettaa sopimuksiin kohtia, jotka saattaisivat rajoittaa perheneuvontakeskuksen uskonnollista olemusta, jopa uskonnollisuuden kieltämisellä. Kilpailutetuissa ostosopimuksissa jouduttaisiin mahdollisesti hyväksymään maallisen organisaation asettamat ehdot.<sup>171</sup> Tässä on nähtävissä ristiriita; toisaalta halutaan myydä palveluita, mutta ei haluta hyväksyä ostoehtoja, jotka ostaja asettaa kaikille tarjouskilpaan osallistuville tasapuolisesti. Seurakunta voi sulkea itsensä pois kilpailusta kieltäytymällä sopimusehdoista, ellei kykene osoittamaan, että heillä on jotakin sellaista, mitä muut eivät kykene tarjoamaan.

Haastateltava 6: Sen mää sanon, että meidän tehhään jo yhteistyötä ja meidän voidaan miettiä, millä tavalla voidaan palvella kuntalaisia kirkon viitekehyksestä, ettei maallistuta liikaa, jos sallit tällaisen ilmaisun.

Kuntayhteistyötä on mietitty haastattelemini perheneuvojien keskuudessa paljon. Se on huolena niille, joilla yhteistyötä ei ole vielä ollut ja niille, joilla sitä on menossa. Eräässä perheneuvontakeskuksessa, jossa on ostopalvelusopimus kuntasektorin kanssa, on pyritty henkisesti valmistautumaan vaihtoehtoon, että sote-uudistuksen toteutuessa heidän sopimuksensa eivät enää jatku<sup>172</sup>.

<sup>170</sup> H1, H2, H7.

<sup>171</sup> H1, H2, H6, H7.

<sup>172</sup> H1, H7.

Haastateltava 1: Mutt siell on kuitenkin ne resurssit olemassa ja jos ne kuitenkin miettii, että jos sote-piiri miettii, onko heillä omat resurssit olemassa tähä palveluu.

Haastateltava 7: Sitten, jos se on tää laajempi sote-piiri, niin sitten minä en ole siitä ihan varma, koska siinähan on niin kirjava käytäntö, eli se voi sitte olla, että meidän vahva historia päättyy sitten tältä osin. Me pikkuhiljaa varaudutaan mielessämme, että se yhteistyö voi päättyäkin, eli se on se toinen näkökulma..

Haastateltava 9: Jos haluat oikein henkilökohtaisen mielipiteeni nauhalle, niin minä oon jo niin vanha, että minä ajattelen jo eläkkeelle lähtöä ja kaikki nämä sote-uudistukset ja meidän palveluiden maksullisuudet ja muut, ne jää kyllä tuleville sukupolville ja heidän ongelmakseen. Minä siirryn sinne sosiaali- ja terveystalouden ostopuolelle, joten mä en jaksa niistä sillä tavalla niin huolta kantaa.

Uhkien keskellä jaksettiin olla myös toiveikkaita; perheneuvojilla riitti uskoa tulevaisuuteen, vaikka sote-yhteistyötä ei syntyisikään. Kaikkia asia jaksanut kiinnostaa ollenkaan. Elämä oli siinä vaiheessa, että uudistusten ei enää koettu vaikuttavan omaan työelämään.<sup>173</sup>

Aineistostani on havaittavissa, että haastattelemini perheneuvojien keskuudessa ei oltu perillä liike-elämässä vallitsevista säännöistä. Olen luokitellut tämän uhkiin, vaikka ongelma on suhteellisen helppo ratkaista koulutuksella tai rekrytoinnilla.

Useat haastateltavani näkevät kilpailutilanteessa eduksi suuren organisaation tuen; seurakunta voi subventoida muiden tuottojensa avulla perheneuvontakeskuksen antamia tarjouksia voittaakseen tarjouskilpailuja. Perheneuvojien keskuudessa ilmeni epäuskoisuutta omaan kilpailukykyyn, ellei siihen saa seurakunnan taloudellista tukea. Hyvin monella haastateltavalla oli käsitys, että seurakunnalla on mahdollisuus olla kilpailutilanteessa samanaikaisesti sekä hyvän tekijä että liikelaitos.<sup>174</sup>

Haastateltava 1: Kyl tää nostaa paljon palveluita, mikä on se meidän hinta, mikä on kirkon sponsorioima osuus, joka laskee hintaa, mahdollistaa valituksi tulemistä siinä kilpailussa. Jos me laitetaan oikeesti se todellinen hinta nii, se maksaa nii paljo, että jäädään kilpailutuksessa iha varmasti alle.

Haastateltava 2: Minä näkisin sillä tavalla, että jos perheneuvontaa rahoitetaan jatkossa myös osin kirkollisveron avulla, niin se on yksi kilpailutuksessa oleva valtti...

<sup>173</sup> H1, H7, H9.

<sup>174</sup> H1, H2, H3, H7.

Haastateltavat pitävät luonnollisena ilmiönä tai vähintäänkin toivovat, että seurakunnan budjetista saadaan taloudellista tukea myös toiminnan kaupallistumisen jälkeen. Nämä lausunnot antavat ymmärtää, että asiasta ei ole kirkon keskushallinnosta tiedotettu tai ei ole aiemmin pohdittu, mitä toiminnan tukeminen muilla seurakunnan tuotoilla voisi aiheuttaa.

Käytännössä tämänkaltainen subventoiva toiminta on lainvastainen, ja kilpailijat voisivat saada markkinaoikeudessa tarjouskilpailun peruutettua, mikäli kykenisivät osoittamaan, että perheneuvontakeskuksen tarjoushintahinta on keinotekoisesti saatu laskettua.<sup>175</sup> Pahimmillaan tämänkaltainen toiminta saattaisi johtaa seurakunnan toimintojen yhtiöittämiseen. Esimerkkitapauksena tästä on Helsingin liikelaitos Palmia. EU:n tuomioistuin totesi oman toiminnan subventoinnin kilpailulainsäädännön vastaiseksi, ja tämän johti lähes kaikkien kunnallisten liikelaitosten yhtiöittämisspakkoon.<sup>176</sup> Niko Ryhästä lainaten artikkelista Seclion 9.10.2014: ”EU-direktiivin mukaan kuntien tai valtion hallinnoimat liikelaitokset on muutettava osakeyhtiöksi, mikäli ne toimivat kilpailluilla markkinoilla.”<sup>177</sup>

Kirkolle liiketaloudellinen, kustannustehokas toiminta ja kilpailu markkinoista ovat ennen kokemattomia toiminnan alueita, mikä edellyttäisi uuden osaamisalueen kehittämistä. Tämä seikka tuli esille haastateltavien omina näkemyksinä, mutta vastaavanlaisiin havaintoihin on päädytty myös Kallungin tutkimuksessa<sup>178</sup>.

## 6 TULOSTEN YHTEENVETO JA POHDINTA

Aineistoni merkittävimmäksi kategoriaksi muodostuivat uhat. Tämän voi ymmärtää olevan viesti siitä, että uudistusten toteutumista pitää edeltää paljon selvitystyötä ja mahdollisesti muutoksia asenteissa. Asenteiden ja arvojen muutokseen vaikuttaa kirkon maallistumisen eteneminen, joka on taas riippuvainen kirkon yleisestä talouden kehittymisestä. Ongelmien perussy on puhtaasti maallinen, eli raha. Ilman seurakuntien taloudellisia ongelmia ei olisi tarvetta uudistusten pohdintaan.

<sup>175</sup> Kilpailulaki 2013, <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110948>

<sup>176</sup> <http://riikkasoyring.puheenvuoro.uusisuomi.fi/2010/04/25/kunnille-yhtioittamispakko-maaraa-eu-komissio>

<sup>177</sup> <http://www.seclion.fi/palmian-turvapalvelut-yhtioitetaan/>

<sup>178</sup> Kallunki 2014, 14.

Perheneuvojat näkivät uhkatekijänä tilanteen, jossa toiminnan rahoitus rajoittuu pelkästään kirkon verotulojen varaan. Palvelun katsottiin joko päättyvän kokonaan tai supistuvan voimakkaasti, jos ulkopuolista rahoitusta ei ole tulevaisuudessa saatavilla. Rahoituksen hankkiminen nähtiin toisaalta arvomaailman vastaisena, mutta ymmärrettiin ainoaksi mahdollisuudeksi toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi.

Aineistoni mukaan perheneuvojat ovat tilanteessa, jossa yhtäältä ovat vastassa arvot ja toisaalta taloudelliset ongelmat. Arvot lähtevät hengellisyydestä ja ongelmat ovat maallisia, sekulaarisia. Perheneuvonnan toiminnan tason säilyttäminen nykyisellään edellyttää ratkaisuja ja päätöksiä. Ongelman ratkaisut ovat löydettävissä sekulaarisin keinoin, joissa arvojen suhteen joudutaan joustamaan.

Arvojen pitäminen etusijalla johtaisi toiminnan supistamiseen ja joillakin alueilla mahdollisesti lakkauttamiseen. Yhdeksi vaihtoehdoksi voisi nousta järjestely, mikä joissakin seurakunnissa on käytössä, että pappisvihkimyksen saanut henkilö toimii sekä seurakuntapappina että perheneuvontakeskuksessa työskentelevänä perheneuvojana. Köyhimmissä seurakunnissa perheneuvonta voi jäädä kokonaisuudessaan seurakuntapapin osaamisen ja käytössä olevan ajan varaan.

Esittämäni moninaiset vaihtoehdot kuvastavat sitä, missä epätietoisuuden kentässä perheneuvojat tällä hetkellä ovat. Tällä on todennäköisesti merkittävä vaikutus työmotivaatioon, vaikka aineistoni ei osoita työmotivaatiossa olevan puutteita.

Oman paineensa aiheuttaa se, että kuntayhteistyö ei koidu kaikkien seurakuntien hyödyksi sote-uudistuksen mahdollisesta voimaantulosta huolimatta. Kuntayhteenliittymät tekevät mahdolliset ostopalvelusopimukset joidenkin seurakuntien/seurakuntayhtymien kanssa. Epätietoisuus muutoksen lopullisesta sisällöstä ja kirkon keskushallinnon passiivinen seurakuntien ohjaus mahdollisiin muutoksiin luovat huolestuneisuutta. Kirkon keskushallinnolta odotetaan näkyvämpää otetta palvelujen markkinointiin ja paikallisten perheneuvontakeskusten ohjaukseen tulevien muutosten varalle.

Perheneuvontakeskukset ovat pääsääntöisesti toimineet omien asettamistensa toimintaperiaatteiden mukaisesti. Perheneuvonnan yleisiin ohjeisiin kuuluvat muun muassa ehdoton vaitiolovelvollisuus asiakasta koskevista tapahtumista. Asiakkaan yksityisyyden suojaaminen on viety niin pitkälle, ettei

mitään terapiaa koskevia keskusteluita arkistoida. Mahdollisen kaupallisuuden katsotaan olevan riski ehdottoman salassapidon säilymiselle.

Perheneuvontakeskukset ovat tottuneet toimimaan itsenäisesti ja omilla ehdoillaan myös asiakaspalvelutilanteessa. Kaupallisen yhteistyön katsottaisiin vaarantavan tämän itsenäisyyden; yhteistyö lisäisi byrokratiaa, ja sopimusehdot saattaisi asettaa tilaaja. Rahoituksesta huolehtiminen ja taloudellisten seikkojen huomioiminen lisäisi työpaineita, ja rahoitus ajatuksena voisi mennä etusijalle, mikä heikentäisi palvelun laatua.

Perheneuvojilla on yhteistyötä ja yhteyksiä kuntien kanssa myös niissä tapauksissa, kun yhteistyösopimuksia ei ole. Tämä on osa perheneuvonnan strategiaa<sup>179</sup>. Näissä yhteistyökuvioissa nähdään mahdollisuutena asiakkaan saaman palvelutason paraneminen ja myös oman osaamisen sekä tunnettavuuden lisääminen mahdollisen kaupallistamisen varalle. Perheneuvojat ovat asettuneet ”henkisesti” asiakkaan edun puolelle, he eivät näe huolta kustannuksista ja taloudellisesta tuloksesta; heille ”tulos” on autettu asiakas.

Perheneuvontakeskuksissa pyritään noudattamaan raamatullista periaatetta, että asiakkaalta ei edellytetä tiettyä ominaisuutta, vaan ihminen voi tulla sinne omana itsenään ilman jonkun antamaa lähetettä. Ilman ennakkovaatimusta jäsenyydestä, tai uskosta annetaan vaikutelma jostakin lähetystyönomaisesta toiminnasta, jolla luodaan kuva siitä, että erotutaan selkeästi ”maallisista” toimijoista.

Kirkon omilta rakennemuutoksilta odotetaan uudistuksia perheneuvontakeskusten organisointiin. Niiden uskotaan parantavan toiminnan laatua keskusten lisääntyvän yhteistyön myötä. Toisaalta meneillään olevat muutokset aiheuttavat huolta oman toiminnan säilymisestä, tapahtuuko seurakuntien yhdistymisiä, jotka voisivat johtaa virkojen vähentämiseen.

Perheneuvojien odotukset ostopalvelusopimusten varalle ovat mahdollisesti suuremmat kuin miten ne käytännössä toteutuvat. Sote-uudistuksen tarkoituksena ovat kustannussäästöt päällekkäisiä toimintoja purkamalla. Kuntien velvoitteisiin kuuluvia perheneuvontapalveluja on tehty tähän saakka seurakuntien toimesta merkittävässä määrin. Vastikkeeton työ ei sote-uudistuksen myötä muutu vastikkeelliseksi, se ei ainakaan ole kuntien tarkoitus. Niissä kunnissa, joissa omat seurakuntien kanssa olevat päällekkäiset toiminnot puretaan, voivat uudistukset tuoda tilauksia joidenkin seurakuntien perheneuvontakeskuksille. Mutta

---

<sup>179</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 52.

lähtökohtana kuntayhteenliittymille ovat säästöt, ei perheneuvontakeskusten väliset sopimukset. Kuntayhteenliittymissä tutkittaneen hyvin tarkkaan, onko palveluiden tuottaminen lain minimivaatimusten mukaisesti omin voimin edullisempaa kuin seurakuntien välisillä ostopalvelusopimuksilla. Ei voida odottaa, että jaettavissa olisi kuntien ulkopuolisille palveluntuottajille jotakin merkittävää, josta seurakuntien perheneuvontakeskukset oleellisesti hyötyvät. Hyödyt ovat todennäköisesti hyvin paikallisia, riippuen siitä, miten muodostettavien kuntayhteenliittymien alueella palvelut on aikaisemmin totuttu hoitamaan.

Haastattelemissani perheneuvontakeskuksissa nähdään, että ensisijaisesti tarjottavasta palvelusta ei pitäisi ottaa korvausta laisinkaan, mutta hyväksyttäväksi vaihtoehdoksi koetaan kunnilta ostopalvelusopimuksin saatu maksu. Palvelun käyttäjille, pariskunnille, palvelun pitää jatkua maksuttomana kirkon jäsenyyteen katsomatta.

Kirkon perheneuvonta seuraa aikaansa ja pyrkii olemaan mukana niin yhteiskunnan rakennemuutoksissa kuin liike-elämästä omaksuttujen taitojen hyödyntämisessä. Menestyvä liikeyritys mittaa säännöllisesti tarjoamiensa palveluiden laatua kaikilla organisaationsa tasoilla<sup>180</sup>. Tässä asiassa kirkon perheneuvontakeskus on ollut edistyksellinen, se on kerännyt sähköistä asiakaspalautetta, joka pitää perheneuvontakeskukset ajan tasalla palvelun arvostuksesta.<sup>181</sup>

Liikemaailmasta omaksuttuja toimintatapoja on havaittavissa muitakin. Yritykset seuraavat markkinoilla tapahtuvia muutoksia ja aika ajoin tarkistavat omat käsityksensä asiakkaiden odotuksista tarjoamiensa palveluiden suhteen. Liikemaailmassa tiedetään, että parhaimmillaan asiakashallinta on silloin, kun asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä on avoin vuorovaikutussuhde. Siinä asiakas tietää, mitä hän voi odottaa asiakassuhteelta, ja palveluntarjoajan työntekijät tietävät, mihin heidän työnantajansa ovat sitoutuneet kyseisen palvelun tarjonnassa.<sup>182</sup> Vastaavanlaista ympäristön tarkkailua oli havaittavissa myös minun haastattelemissani perheneuvontakeskuksissa.

Perheneuvontakeskuksissa nähdään, että heidän tarjoamansa palvelu on kysyttyä ja korkeatasoista. Laadun seuranta osoittaa, että tämän suhteen ei ole

<sup>180</sup> Shurter 2006, 68–69.

<sup>181</sup> Kirkonkello 2014, <http://www.kirkonkello.fi/perheneuvonta-on-taman-paivan-sielunhoitotyota/>

<sup>182</sup> Schurter 2006, 67–68.

epäilystä. Uhkakuvina ovat kuitenkin kirkon vähenevästä jäsenmäärästä johtuva verotulojen aleneminen ja sote-uudistuksen tuomat mahdollisuudet, jotka ovat vielä hyvin epämääräisiä. Tältä pohjalta tarkasteltuna seurakuntien mahdollisuus säilyttää maksuton perheneuvontapalvelu vaikuttaa uhatulta.

Kääriäisen, Niemelän ja Ketolan mukaan seurakuntien taloustilanne on vuosien 2007–2011 välisenä aikana heikentynyt. Joidenkin seurakuntien osalta tämä johtuu asutuskeskuksiin suuntautuvasta muuttoliikkeestä, joidenkin osalla syynä on kirkosta eroaminen. Kulujen ja tulojen välinen alijäämä on korjattu realisoimalla omaisuutta sekä lainapääomalla.<sup>183</sup> Näillä muutoksilla on ratkaiseva vaikutus perheneuvonnan tulevaisuutta koskeviin päätöksiin.

Perheneuvojat korostavat oman perinteisen arvomaailman säilyttämisen tärkeyttä. Esille tulleet arvot ovat samoja, joita Meidän kirkko -strategia tuo esille. Vaikka uskonto ei näy heidän työssään, luetaan sen merkitys perheneuvojien piirissä tärkeäksi. Se on mahdollisuus menestymiseen, jota maalliset yritykset ja yhteisöt eivät kykene tarjoamaan. Arvot on omaksuttu suoraan perheneuvontayksikölle luodusta arvopohjasta, ja niiden tunnollinen noudattaminen on verrattavissa yritysten avainhenkilöiden suhtautumiseen edustamiensa yritysten arvoihin. Perheneuvonta nähdään työnä, jonka Jeesus on jättänyt perinnöksi. Perheneuvojista harvat kuitenkin pukivat tämän sanoiksi, he kertovat työssään olevan jotakin erityistä, jota ei muilla ole. He eivät rohjenneet todeta, kuten Hyrck, perheneuvojan työn olevan asiakkaan kärsimysten kantamista Kristuksen tavoin<sup>184</sup>. He näkevät tämän työssään, mutta uskonnon pitäminen toiminnan ulkopuolella on tullut siinä määrin tavaksi, ettei siitä puhuta ulkopuolisen kanssa. He eivät salli uskonnon olevan uhkana heidän toimintansa hyväksymiselle.

Pidättyväisyydestään huolimatta perheneuvojat kokevat työnsä evankeliseksi lähetystyöksi. Kirkkolain mukaan kirkon perustehtävä on evankeliumin julistaminen<sup>185</sup>, eli funktionaalinen. Perheneuvonnan tehtävissä käytetään harvoin uskonnollisia menetelmiä, tai päätellään, että ongelmat olisivat uskonnosta johtuvia. Perheneuvonnan parissa käsitellään maallisia asioita, eli voidaan puhua uskonnon performanssista<sup>186</sup>. Tässä suhteessa perheneuvojat luonnehtivat tehtävänsä lähemmäksi kirkon perustehtävää kuin se edellä esitetyn

<sup>183</sup> Kääriäinen & Niemelä & Ketola 2012, 343–344.

<sup>184</sup> Hyrck 2004, 5.

<sup>185</sup> Kirkkolaki 1993/1054, 2 §.

<sup>186</sup> Kääriäinen 2003, 115–116.

määritelmän mukaan onkaan. Aineistossani mukana olevissa perheneuvontakeskuksissa ei tullut esille ajankohtaista uhkaa sille, että seurakunta keskittyisi perustehtäväänsä evankeliumin julistamiseen, mutta ellei rahoitustilanteessa tapahdu lähitulevaisuudessa selkeää muutosta, ei tämäkään vaihtoehto ole kaukana.

Tutkielmani osoittaa, ettei haastattelemillani perheneuvojilla ole selkeää käsitystä siitä, mitä vapaa kilpailu tarkoittaa. Kilpailu nähdään toisaalta hyvänä asiana, mutta vallalla on yleinen käsitys siitä, että omaa kilpailukykyä voidaan tukea kirkon muilla tuotoilla. Toisaalta tutkielmassani esitetty ajatus seurakunnan ryhtymisestä palveluntuottajaksi muiden yritysten tavoin edellyttäisi muutoksia kirkkolakiin. Kirkko ei voi olla toimia voittoa tuottavana yrityksenä.

Oman ongelmansa aiheuttaisi myös arvonlisäverolaki, jonka mukaan kirkko voi tuottaa maksua vastaan yleishyödyllisiä palveluita ilman arvonlisäverovelvollisuutta. Toiminnan muuttuessa liiketoiminnaksi tulisi arvonlisäverovelvollisuus voimaan.<sup>187</sup>

Joillakin tutkielmassani mukana olleilla sote-yhteistyötä tekevillä perheneuvontakeskuksilla on ostopalvelusopimuksia, joissa kuntayhteenliittymä/kunta maksaa kiinteän summan vuosittain tarkkailematta tehtyjä toimenpiteitä. Loput kustannuksista katetaan perheneuvonnan budjetista. Järjestelmän vaikeutena on suorituksen ja sitä vastaavan korvauksen yhteensopivuuden mittaaminen. Tilanne on henkilökunnan kannalta jännitteinen, he elävät epävarmuustilassa, miten tilanne kehittyy. Tuleeko laskutusperusteisiin muutoksia, vaativatko kunnat yksilöidympää erittelyä, johon kilpailuttaminen saattaa johtaa. Tämä olisi vastoin perheneuvonnan käytäntöä koskien asiakkaiden tietosuojaa. Yhtenä mahdollisuutena on, että ostopalvelusopimus saattaa päättyä ja toisaalta seurakunta saattaa vaatia toiminnalta enemmän omarahoitteisuutta ja tiukentaa rahoitusta. Nämä perheneuvontakeskukset ovat tilanteessa, jossa he kokevat toiminnalleen uhkaa niin oman organisaation sisältä kuin sen ulkopuoleltakin.

Vaikeutena on myös palvelun hinnoitteleminen. Toiminta ei saisi tuottaa voittoa eikä myöskään tappiota. Vaihtoehtoisena hinnoittelumuotona voisi olla muun muassa rakennuslallalla käytössä oleva laskutyösopimus, jossa veloitetaan syntyneiden kustannusten mukaan. Tämä edellyttäisi avoimuutta palvelun

---

<sup>187</sup> Tuononen 2010, 6-7.



tuottajan eli perheneuvontakeskuksen taholla. Heidän olisi kyettävä esittämään laskutusperusteet, mikä etenkin yleiskustannusten määrittelemisen osalta ei ole ongelmatonta. Suoritettu työmäärä pitää kyetä myös mittaamaan, mitä vaikeuttaisivat perheneuvonnan tiukat tietosuojavaatimukset. Avoimuus sotisi toimintaperiaatteita vastaan; perheneuvontakeskuksesta ei anneta kävijätietoja. Toimiva ratkaisu edellyttäisi perheneuvontaa organisaationa keventämään salassapito-ohjeistustaan esimerkiksi kuntasektoria vastaavaksi.

Perheneuvonnan liiketaloudellinen osaaminen edellyttäisi kohentamista vähintäänkin lisäkoulutuksella paikallistasolla ja asiantuntijuuden lisäämistä keskitetysti. Kaupallinen toiminta edellyttää sopimustavoista riippumatta erityistä osaamista, joka tällä hetkellä on jossakin määrin puutteellinen<sup>188</sup>.

Edellä mainittujen ongelmien ratkaiseminen ei silti poista kaikkia mahdollisia ongelmia. Kuntasektori julkisoikeudellisena yksikkönä on velvollinen antamaan mahdollisuuden myös muille yhteistyötä tavoitteleville toimijoille. Vaikka kirkolla on ainutlaatuisen kattava valtakunnallinen verkosto, on ainakin teoriassa mahdollista, että löytyy muita palveluntuottajia, joiden on mahdollista tarjota palveluita pienemmillä yleiskustannuksilla.

Ostopalvelusopimukset eivät kohtaa kaikkien seurakuntien perheneuvontakeskuksia tulevien kuntauudistusten jälkeenkään. Näillä perheneuvontakeskuksilla voi olla edessään toiminnan jyrkkä supistaminen tai toiminnan laittaminen maksulliseksi ei-jäsenille. Tällä hetkellä perheneuvojen asenteet ovat periaatteessa maksun keräämistä vastaan, mikä todennäköisesti muuttuisi, jos päätös tehtäisiin keskitetysti; työnantaja määrittelee arvot. Monessa seurakunnassa rahoitusongelma on ratkaistava jo lähivuosien aikana<sup>189</sup>. Ongelman ratkaisu saattaa johtaa arvojen tarkistamiseen.

Perheneuvontakeskuksissa pitäisi tulevista rahoitusmuodoista huolimatta kiinnittää huomiota kustannustietoisuuteen ja rahoituksen rajallisuuteen. Perheneuvojen parissa on vielä jossakin määrin vallalla käsitys, että joku asia voi olla mittaamattoman arvokas. Oletetaan rahan riittävän, kun vain kyetään osoittamaan, että kyseessä oleva toimenpide on palvelun saajan kannalta riittävän tärkeä. Rahoituksen huvetessa olisi kyettävä myöntämään, että jostakin on

---

<sup>188</sup> Kallunki 2014, 14.

<sup>189</sup> Niemelä 2014, 343–344.

luovuttava, vaikka kyseessä on lähimmäisen auttaminen. Diakonia ei ole myöskään uskonnollisen yhteisön itsetarkoitus<sup>190</sup>.

Perheneuvonta toimii maallisen ja uskonnollisen kentän rajapinnassa. Se joutuu yhä enenevässä määrin toimimaan maallisten sääntöjen mukaisesti. Tämä tulisi huomioida myös päätöksentekoperusteissa. Päätöksiä tulisi enenevässä määrin ohjata rationaalisuus hyviä arvoja unohtamatta.

Perheterapialle on muodostunut kategorinen ero riippuen siitä, kuka palvelun tarjoaa. Oman aineistoni mukaan sama terapeutti kokee tekemänsä työn sairaalaympäristössä psykoterapiaksi ja vastaavasti työnsä perheneuvonnassa tuotettuna sielunhoidoksi. Tällä asenteella on myös vaikutuksensa kustannustehokkuuteen. Katsotaan, ettei kustannuksista voida säästää tapaamiskertoja vähentämällä, vaan terapiaa on jatkettava asiakkaan tarpeen mukaan. Psykoterapian puolella hoitokeinoja yhdistetään lääkityksen ja terapian välillä, millä tavoitellaan kustannustehokasta lopputulosta<sup>191</sup>.

Haastateltavilla perheneuvojilla on epätietoisuudesta huolimatta positiivinen asenne. Monet uskovat valoisan tulevaisuuden jatkuvan tavalla tai toisella. Heillä on vahva itseluottamus ammattitaitoonsa ja kirkon perheneuvonnan hyvään maineeseen, jotka turvaavat toiminnan jatkuvuuden myös tulevaisuudessa.

Valtaosa haastattelemistani perheneuvojista on kaavaillulta Etelä-Suomen sote-piirin alueelta. Erään haastateltavan mukaan heillä on ollut sote-kysymyksen johdosta useita tapaamisia, joissa mahdollisista muutoksista on keskusteltu. Tämä tuli esille myös haastateltavien samankaltaisissa vastauksissa, joista oli pääteltävissä, että asioista on keskusteltu yhdessä. Haastateltavilla oli kuitenkin jokaisella jotakin omaperäistä annettavaa, mistä voi päätellä, että kaikki olivat muutosprosessissa aktiivisesti mukana.

Valtakunnallisesti 70 prosentilla perheneuvontakeskuksista on ostopalvelusopimuksia kunnan kanssa. Joissakin tapauksissa kirkon perheneuvontakeskus on ainoa palvelun tuottaja.<sup>192</sup> Meidän kirkko -strategian mukaan perheneuvonnan tavoitteena vuoteen 2016 mennessä on luoda kaikkiin seurakuntiin kattavat palvelut, mitä tällä hetkellä ei vielä ole.<sup>193</sup> Strategia on julkaistu vuonna 2010 ja voidaan todeta, että se ei tältä osin toteudu; kaikissa

<sup>190</sup> Annala 2015.

<sup>191</sup> Lääkärilehti 2014,

[http://www.laakarilehti.fi/uutinen.html?opcode=show/news\\_id=15143/type=1](http://www.laakarilehti.fi/uutinen.html?opcode=show/news_id=15143/type=1)

<sup>192</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 58.

<sup>193</sup> Kolehmainen & Kähkönen 2010, 59.

seurakunnissa ei ole edelleenkään perheneuvontakeskuksia. Vuoden 2013 lopussa perheneuvontakeskuksia oli 42, joiden palveluksessa oli 165 perheneuvojaa ja 29 vastaanottosihteeriä. Vuoden 2009 lopussa keskuksia oli 42 ja niissä työskenteli 165 perheneuvojaa ja 32 vastaanottosihteeriä. Vuoden 1999 lopussa perheneuvontakeskuksia oli 40, joissa työskenteli 130 perheneuvojaa ja 32 vastaanottosihteeriä.<sup>194</sup> Edellä olevista luvuista voidaan päätellä muutosten olleen 13 vuoden aikana marginaalisen pieniä. Tarkastelujakson alussa perheneuvontakeskuksia oli kaksi vähemmän kuin vuoden 2013 lopussa, perheneuvojia oli 15 vähemmän ja vastaanottosihteereitä kolme henkilöä enemmän. Vuoden 2009 lopussa tilanne oli viimeiseen tarkasteluun verrattuna sama, paitsi vastaanottosihteerien määrä oli laskenut kolmella.<sup>195</sup>

Perheneuvojien keski-ikä on huomattavan korkea. Aineistossani mukana olleiden perheneuvojien keski-ikä oli 54 vuotta. Kirkon tilastollisen vuosikirjan 2013 mukaan perheneuvojien ikä on suhteellisen korkea. 171 perheneuvojasta 23 on 30–44 vuotiaita ja 45–65 vuotiaita on 148. Meidän kirkko strategian mukaan Vuoteen 2016 mennessä kolmasosa vuonna 2010 palveluksessa olleista perheneuvojista jää eläkkeelle. Tämä asettaa kirkolle merkittäviä haasteita<sup>196</sup>. Perheneuvojien suhteellisen korkea keski-ikä saattaa olla syynä myös kiinnostuksen puutteeseen tulevia muutoksia kohtaan. Tämä tuli suoraan esille aineistostani ja epäsuorasti sitä kautta, että merkittävä joukko perheneuvojista kieltäytyi haastattelusta sillä syyllä, että heillä ei ole tutkimukselle mitään annettavaa.

Tutkielmani aineiston haku on suoritettu Etelä-Suomessa. Tein kymmenen perheneuvojan haastattelut kuudessa eri seurakunnassa, joista puolella oli ostopalvelusopimuksia. Kaikista perheneuvontakeskuksista 70 prosentilla on ostopalvelusopimuksia, mikä on reilusti yli sen, mitä minun aineistossani tuli esiin. Pohtiessani, miten tutkielmani tulokset olisivat muuttuneet, jos olisin tehnyt haastattelut hajotetusti ympäri Suomea, tulini johtopäätökseen, että sillä ei olisi ollut olennaista vaikutusta. Perheneuvojien päätöksentekoa ohjaavat arvot, jotka on omaksuttu perheneuvontatyön toiminta-ajatuksista. Vaikka seurakunnat ja niissä toimivat perheneuvontakeskukset ovat itsenäisiä yksiköitä ja niiden välillä

---

<sup>194</sup> Kähkönen 2014.

<sup>195</sup> Perheneuvonta 70 vuotta.

<sup>196</sup> Kolehmainen, & Kähkönen 2010, 59.

saattaa olla joitakin toiminnallisia eroja, niin kaikki ovat kuitenkin saman arvomaailman alaisia.

Perheneuvontakeskuksissa ei tullut esille, että kirkon keskushallinto olisi jotenkin valmistanut seurakuntia tuleviin kuntauudistuksiin ja sen myötä mahdollisesti avautuviin mahdollisuuksiin myydä palveluitaan kunnille. Tämänäyttypistä ohjausta perheneuvontakeskuksissa olisi kaivattu. Kaikki perheneuvojat eivät tunteneet Kirkkohallituksen Kallungilla teettämää tutkimusta ja jotkut hyvin vähän sote-uudistusta ja siihen liittyviä oletettuja mahdollisuuksia seurakunnille. Sote-asian saama vähäinen painoarvo perheneuvontakeskuksissa osoittaa, että kirkon odotukset sen suhteen eivät ole kovin suuret.

Sote-uudistus ei ennakko-odotuksista huolimatta toteutunut. Kolmen vuoden valmisteluprosessi on luonut paljon keskustelua ja valmisteluja. Yhtenä mainittakoon Kallungin Kirkkohallitukselle tekemä kirja Yhteistyön kolmas polku. Soten kariutuminen antoi tarpeellista lisääaikaa niin kirkon keskushallinnolle kuin perheneuvontakeskuksille. Se saatetaan ottaa vastaan kirkon piirissä niin helpotuksena kuin uhkana. Sote-uudistusten varaan laskettujen odotusten sijalle on löydettävä uusia toimintamuotoja, jolla rahoitusvaje poistetaan.

Sote-uudistusta koskeva työskentely aloitettaneen seuraavassa hallituksessa. Millaisena se toteutuu ja milloin, jää nähtäväksi. Hiilamon mukaan sote-uudistuksen onnistuminen mitataan sillä, kuinka se onnistuu turvaamaan ammatillista apua sinne, missä inhimillinen hätä on suurimmillaan<sup>197</sup>.

Näen jatkotutkimuksen aiheena selvittää, miten perheneuvontakeskukset näkevät toimintansa rahoittamisen tiukkenevassa taloudellisessa tilanteessa. Ollaanko ja millä ehdoilla valmiita tinkimään perheneuvonnan omaksumista arvoista, jos se on toiminnan jatkuvuuden edellytyksenä.

Mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe on myös, miten mahdollinen sote-uudistus toteuduttuaan vaikuttaa perheneuvontapalveluihin, minkälaista osuutta kirkon perheneuvontapalvelu hoitaa kunnille tuotetuista palveluista ja kuinka ne suhteutuvat kirkon seurakuntalaisille tarjoamaan ilmaispalveluun.

---

<sup>197</sup> Hiilamo 2015, 144.

## Lähde- ja kirjallisuusluettelo

### **Lähteet**

Perheneuvojen haastattelut 10 kpl Matti Hyökyn hallussa

### **Kirjallisuus**

Annala, Pauli

2015 Luentomateriaali 26.3.2016 klo. 14.00–16.00.

Aamenesta öylättiin

<http://www.ev12.fi/sanasto/index.php/Etusivu>.

Katsottu 16.12.2014.

Helsingin Sanomat

2015 Sote kaatui. <http://www.hs.fi/politiikka/a1425535820701>

Katsottu 3.4.2015.

Hiilamo, Heikki

2015 Hyvinvoinnin vakuutusyhtiö. Mistä SOTE-uudistuksessa on kysymys. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Hyrck, Matti

2004 Sielunhoidon aikakauskirja nro 16. Kirkon perheneuvonta 60 vuotta.

Helsinki: Kirkon perheasiat.

Häkkinen, Seppo

2010 Ihanne ja todellisuus. Jäsenyyteen sitoutuminen Suomen evankelis-luterilaisessa kirkossa 1960-luvulta 2000-luvulle. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja. Porvoo: Kirkon tutkimuskeskus.

Järvinen, Ritva & Lankinen Aila & Taajamo, Terhi,

2012 Perheen parhaaksi. 2. uud. p. Helsinki: Edita.

Järvenpää, Eila

2006 <http://slideplayer.fi/slide/2897204/> Laadullinen tutkimus. Soberit-opintoseminaari. Teknillinen korkeakoulu. Tuotantotalouden osasto.

Katsottu 22.4.2015.

Kajaanin ammattikorkeakoulu

2014 <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

Katsottu 21.4.2015.

Kallunki, Valdemar

2014

[http://yle.fi/uutiset/kirkko\\_harkitsee\\_vahvempaa\\_roolia\\_hyvinvointi\\_palveluiden\\_tuottajana/7552725](http://yle.fi/uutiset/kirkko_harkitsee_vahvempaa_roolia_hyvinvointi_palveluiden_tuottajana/7552725)Kirkko harkitsee vahvempaa roolia hyvinvointipalveluiden tuottajana. Katsottu 27.10.2014.

Kallunki, Valdemar

2014

Yhteistyön kolmas polku palvelurooli kirkon yhteiskunnallisen aseman uudistajana. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 116. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.

Kiiski, Jouko

2011

Suomalainen avioero 2000-luvun alussa. Joensuu: University of Eastern Finland.

Kikkolaki

1993

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1993/19931054>

Katsottu 28.2.2015.

Kilpailulaki

2011

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110948>

Katsottu 25.2.2015.

Kirkonkello

2014

<http://www.kirkonkello.fi/perheneuvonta-on-taman-paivan-sielunhoitotyota/>

Katsottu 23.3.2015.

Kirkon tilastollinen vuosikirja

2014

Kirkon tilastollinen vuosikirja 2013. Helsinki: Suomen luterilaisen kirkon kirkkohallitus.

Kolehmainen, Riitta & Kähkönen, Päivi

2010

Meidän kirkko. Suomen ev.lut. kirkon kirkkohallituksen julkaisuja. Porvoo: Kirkon tutkimuskeskus.

Kähkönen, Päivi

2014

Dia-sarja Perheneuvonta 70 vuotta. Kirkkohallitus.

Kääriäinen, Kimmo & Niemelä, Kati & Ketola, Kimmo

2003 Moderni kirkkokansa. Suomalainen uskonnollisuus uudella vuosituhatluvalla. Jyväskylä: Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 82.

Laamanen, Riikka

2002 Parisuhteen parhaaksi. Haastattelututkimus Riihimäen perheasianeuvottelukeskukseen asiakkaiden parisuhdeongelmista ja perheneuvonnan vaikuttavuudesta parisuhteeseen. Käytännöllisen teologian pro gradu -tutkielma. HYTTK.

Lindholm, Taina

2004 Laadukasta perheneuvontaa. Kyselytutkimus Espoon perheneuvottelukeskukseen perheneuvonta-asiakkaiden odotetun ja koetun laadun valossa. Perheneuvonnan laadun määrittely asiakkaiden kokemusten pohjalta. Käytännöllisen teologian pro gradu -tutkielma. HYTTK.

Leppälä, Kalle

2008 ”Eronneet eivät joudu helvettiin, vaan suurin osa on palaamassa sieltä” eli Suomen evankelis-luterilaisen kirkon avioerosta. Systemaattisen teologian pro gradu -tutkielma. HYTTK.

Lääkärilehti

2014

[http://www.laakarilehti.fi/uutinen.html?opcode=show/news\\_id=15143/type=1](http://www.laakarilehti.fi/uutinen.html?opcode=show/news_id=15143/type=1)  
Katsottu 3.4.2015.

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena

2011 Asiakaskokemus. Talentum Media Oy. Hämeenlinna: Tallentum Media Oy.

Niemelä, Kati

2012 Haastettu kirkko. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 115. Porvoo: Kirkon tutkimuskeskus.

2008 Rakkauden lahja. Piispojen puheenvuoro perheestä, avioliitosta ja seksuaalisuudesta. Hämeenlinna: Kirkon keskusrahasto.

Ranssi-Matikainen, Hanna

2012 Yhdessä sittenkin. Kokemukset erokriisistä, vertaistuesta ja muutoksesta parisuhteessa. Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 116. Porvoo: Kirkon tutkimuskeskus

Sakasti - tiedote

2015 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?Open&cid=Content4905F8>  
Katsottu 25.2.2015.

Sakasti – tiedote

2010 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content3CB3FB>

Katsottu 12.1.2015.

Sakasti - tiedote

2004 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content2E72F1>.  
Katsottu 15.2.2015.

Seurakuntien rakennemuutokset

2015 <http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=rakennemuutos>  
Katsottu 18.3.2015.

Selcion Oy

2014 <http://www.seclion.fi/palmian-turvapalvelut-yhtioitetaan/>  
Katsottu 25.2.2015.

Schurter, Terry

2006 Customer Expectation Management.  
Innovation at the Intersection of Business and Technology. Tampa,  
Florida, USA: Meghan-Kiffer  
Press.

Sosiaalihuoltolaki

1982 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1982/19820710>  
Katsottu 20-1-2015.

Sote-uudistus

2015 [http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat\\_ja\\_hankkeet/palvelurakenneuudistus](http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakenneuudistus)  
Katsottu 18.1.2015.

Söyrin, Riikka

2010 <http://riikkasoyring.puheenvuoro.uusisuomi.fi/2010/04/25/kunnille-yhtioittamispakko-maaraa-eu-komissio>  
Katsottu 25.2.2015.

Tekijät ja Edita Publishing Oy

2012 Perheen työn arkea. Porvoo: Bookwell Oy.

Tuomioja, Jouni & Sarajärvi, Anneli

2013 Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki. Tammi Oy.

Tuononen, Tuulikki

2010 Arvonlisävero-opas. Helsinki: Kirkkohallituksen julkaisumyynti.



Uusi säätölaki  
2013

<http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1368536471072.html>

Katsottu 20.1.2015.

Uutela, Katri

2005 Kultaa kannattaa kaivaa. Kyselytutkimus perheasiain neuvottelukeskustoissa ja perheneuvoloissa. Käytännöllisen teologian pro gradu -tutkielma. HYTTK.

Vuokko, Pirjo

2013 [https://www.google.fi/?gws\\_rd=ssl#q=Kirkko+harkitsee+vahvempaa+roolia+hyvinvointipalveluiden+tuottajana](https://www.google.fi/?gws_rd=ssl#q=Kirkko+harkitsee+vahvempaa+roolia+hyvinvointipalveluiden+tuottajana). Katsottu 17.1.2015.

Vuokko, Pirjo

1996 Asiakaslähtöisyys kirkossa. Helsinki: Kirkon tutkimuskeskus.

Vähäkangas, Mika

2009 Jumalanpalveluselämä muutoksessa. Toimittanut: Joonas Salminen. Porvoo: Suomalainen teologinen kirjallisuusseura.

Valtiovarainministeriö - tiedote

2011 <http://vm.fi/valtionosuusjarjestelman-uudistaminen..>

Kuntauudistuksen ohjausryhmä. Hankenumero: VM088:00/2011.  
Katsottu 24.2.2015.

Väestöliitto

2012 [http://www.vaestoliitto.fi/tieto\\_ja\\_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkejä/tilastotietoa/parisuhteet\\_ja\\_seksuaalisuus/avioerot/](http://www.vaestoliitto.fi/tieto_ja_tutkimus/vaestontutkimuslaitos/tilastoja-ja-linkkejä/tilastotietoa/parisuhteet_ja_seksuaalisuus/avioerot/)  
Katsottu 20.12.2014.

Liite 1

Helsingin yliopisto

Teologian ylioppilas Matti Hyöky

S-posti: [matti.k.hyoky@helsinki.fi](mailto:matti.k.hyoky@helsinki.fi)

Puhelin: 0400 205 96

## Opinnäytetyö

Hyvä perheneuvoja

Teen pro gradu-tutkielmaa aiheesta seurakunta palveluiden tuottajana. Aiheeni idea on lähtöisin Kirkkohallituksen 10/2014 teettämästä tutkimuksesta, jossa tutkitaan seurakuntaa yhtenä palvelun tuottajista kuntien tarpeisiin.

Minun tutkielmassani tarkastellaan perheneuvontapalveluiden kaupallistamista perheneuvojien tämän päivän toimintamuotojen kokemuksien ja näkemysten valossa.

Haen aineiston hankintaani varten vapaaehtoisia perheneuvojia haastateltavaksi.

Teillä on mahdollisuus haastatteluun osallistumalla tukea yliopiston tutkimus- ja opiskelutyötä ja vaikuttaa omalla mielipiteellänne tutkimuksen tuloksiin. Haastateltavien osallistuminen jää minun ja haastateltavan väliseksi, henkilöllisyys ei tule esille edes yliopiston sisäisissä keskusteluissa.

Tavoitteenani on pitää haastattelut joulukuun - helmikuun välisenä aikana. Pyydän Teitä ystävällisesti sopimaan haastatteluajan kanssani joko s-postilla tai puhelimitse.

Ystävällisin terveisin

Matti Hyöky

Pro gradu-seminaarin ohjaaja: Anne Birgitta Pessi ([anne.b.pesti@helsinki.fi](mailto:anne.b.pesti@helsinki.fi))

## **Perheneuvojen haastattelu**

- 1. Yhteistyön ilmeneminen srk:n ja kunnan välillä**
  - Miten kuvailisit tämän hetken yhteistyön rakennetta?  
Onko nykyisestä yhteistyöstä seurakunnalle rahallista tuottoa?
  - Miten edellä mainittu yhteistyö vaikuttaa omaan työllisyyteesi?
  - Miten merkityksellistä se on seurakuntasi perheneuvonnan kannalta?
  - Sote-uudistus tulee tavalla, tai toisella, miten sinä näet sen oman tulevaisuutesi kannalta?
  - Miten näkisit toimintasi kustannustehokkuuden?
  - Kirkko rahoittaisi siis osan toiminnasta?
  - Mitä olet mieltä kuinka se teidän tapauksessa vaikuttaisi kirkon kassatilanteeseen?
  - Mitä muuta haluaisit tuoda esille tästä teemasta?
- 2. Perheneuvonnan tulevaisuudennäkymät nykyisellä rakenteella**
  - Miten arvioit seurakuntasi mahdollisuudesta kyetä tarjoamaan perheneuvontapalveluita kysyntää vastaavasti?
  - Minkälaisia kehitysajatuksia Sinulla on toiminnan tehostamiseksi?  
Miten näet toiminnan kehittymisen tässä asiassa soten kautta?
  - Mitä muuta haluaisit tuoda esille tästä teemasta?
- 3. Perheneuvonnan tulevaisuudennäkymät yhteistyössä kunnan kanssa**
  - Minkälaisia yhteistyön muotoja pitäisit sopivina?
  - Mitä kokisit yhteistyössä positiivisena?
  - Mitä kokisit yhteistyössä negatiivisena?
  - Miten arvioit muutoksen vaikuttavan perheneuvojan työssäsi?
  - Miten muutos vaikuttaisi toimenkuvaasi?
  - Miten koet ajatuksen seurakunnasta perheneuvontaa tuottavana alihankkijana?
  - Mitä muuta haluaisit tästä teemasta sanoa?
- 4. Kunnan ja seurakunnan yhteistyön mahdollisuudet yleensäkin**
  - Miten mielestäsi kirkon ryhtyminen palveluntuottajaksi vaikuttaa sen julkisuuskuvaan ja kirkon alkuperäisen tehtävän yhteyteen?
  - Palvelujen tuottaminen nykyisellä organisaatiolla, vai erillisen säätöön kautta?
  - Miten näet kuntayhteistyön edistävän kirkon mahdollisuutta toimia yhteiskunnallisen vaikuttajana?
  - Miten näkisit tilanteen, jossa seurakunta asettuu kilpailemaan maallisten palveluja tuottavien yhteisöiden/yritysten kanssa.
  - Mitä olet mieltä, jos ilmainen palvelu ehdollistettaisiin kirkkoon kuulumisella?